

# Försäkringskassans årsredovisning

# 2014

# Generaldirektören har ordet

Förordet i förra årets årsredovisning förutspådde en fortsatt gynnsam utveckling av Försäkringskassans verksamhet. Det känns tillfredsställande att kunna konstatera att detta till stora delar har besannats. Vissa delar har visat sig mer komplexa och har tagit mer tid att genomföra, men Försäkringskassans resultat för 2014 är bra och helt i linje med förväntningarna. Ett högt tempo och stora investeringar i utvecklingsarbetet har nu börjat ge avtryck. I den kundundersökning som genomfördes hösten 2014 har Nöjd kund-index (NKI) ökat till 62, en förbättring jämfört med 2013 och en fortsatt uppåtgående trend som pågått sedan 2010.

Den vision och den verksamhetsidé, som vi tog fram under 2012, var startpunkten. Under 2013 och 2014 togs nästa steg. Vi omsatte då vision och verksamhetsidé till kundlöften, som nu tillsammans med verksamhetsstrategin lean utgör grunden i vår värderingsstyrning. Som ytterligare ett steg omformades organisationen vid årsskiftet 2014. Förändringen har gjorts för att skapa förutsättningar för ett sammanhållet ansvar och innebär ett arbetssätt utifrån kundernas behov i sex olika livssituationer. De högsta cheferna i organisationen är nu tillika kundansvariga och har ett tydligt ansvar för hur kundernas behov inom respektive livssituation ska mötas.

Också arbetsformen för de tidigare huvudkontorsdelarna förändrades vid ingången av året, då verksamheten flyttade in i nya, aktivitetsbaserade, lokaler vid Telefonplan. Lokaler och arbetssätt som idag känns helt rätt och väldigt självklara.

Inledningen av året innehöll även en stor framgång på IT-sidan, då det nya systemet för automatiserad handläggning av föräldrapenning sjösattes. Med det nya systemet kan vi nu leverera bättre kvalitet i servicen till kund och dessutom enklare hantering av föräldrapenningen för många.

Den utveckling vi ser inom sjukförsäkringsområdet är oroande. Ökningen sker visserligen från en historiskt låg nivå, men det finns anledning för det svenska samhället att kraftsamla för att bryta trenden. Och med erfarenheterna från den förra uppgången bör vi göra det i tid, innan människor hamnar i fällan med långa sjukskrivningar och dålig förankring på arbetsmarknaden.

Försäkringskassan har en nyckelroll i detta sammanhang. När människor väl är inne i sjukförsäkringen har Försäkringskassan ett samordningsansvar för att människor genom medicinsk- eller arbetslivsinriktad rehabilitering ska kunna återgå i arbete. Här har också ett omfattande utvecklingsarbete bedrivits inom ramen för projektet En enklare sjukförsäkringsprocess, som förväntas leda till att människor ges möjlighet att återgå till arbete tidigare än förut.

Detta utvecklingsprojekt, anpassat efter kundens behov, startade under 2013 och har fortsatt under hela 2014. Under året har också utvecklingsprojektet En enklare vardag inom funktionshinderområdet och införandet av en ny modell för kvalitetsutveckling pågått. Under 2015 ska dessa investeringar börja ge effekt.

Inom några områden återstår fortfarande en del att göra, bland annat när det gäller kvalitetsarbetet. Den nya modellen för kvalitetsutveckling baseras på såväl kundens upplevelse som på vår uppfattning om hur verksamheten utvecklas. Modellen har ännu inte fått fullt genomslag i verksamheten. Bristerna i kvalitetsarbetet behöver åtgärdas under 2015.

Försäkringskassans sammantagna utveckling gagnar Sveriges befolkning och företag. De kundstrategier som arbetats fram under 2014 ska nu förverkligas. Vi ska också fortsätta att leva våra kundlöften och arbeta med ständiga förbättringar. Målet är att allt bättre kunna möta de behov som de försäkrade, våra kunder har och därmed fortsätta att öka förtroendet för Försäkringskassan och för socialförsäkringen, och takten i realiseringen av vårt arbete kommer att behöva höjas under året.

Ann Persson Grivas  
Vikarierande generaldirektör

# Innehåll

Vårt uppdrag .....	6
<b>Resultatredovisning .....</b>	<b>11</b>
Övergripande resultat.....	13
Förvaltningskostnader och finansiering .....	14
Produktivitet.....	17
Kvalitet .....	23
Verksamhetsutveckling.....	33
<b>Resultat per livssituation .....</b>	<b>39</b>
Förmånsförteckning .....	40
Livssituationen Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga .....	41
Livssituationen Leva med funktionsnedsättning.....	52
Livssituationen Utan behov av ersättning .....	64
Livssituationen Väntar eller har barn .....	66
Livssituationen Ny i Sverige eller arbetssökande.....	76
Livssituationen Varaktigt nedsatt arbetsförmåga .....	86
Statligt tandvårdsstöd .....	97
Nyckeltal per förmån .....	101
<b>Återrapportering enligt regleringsbrevet.....</b>	<b>107</b>
Förtroende, service och kvalitet .....	108
Effektivitet .....	117
Sjukförsäkringen .....	120
Assistansersättningen .....	138
Föräldraförsäkringen.....	141
<b>Uppgifter enligt FÅB och instruktion .....</b>	<b>145</b>
Medarbetare och kompetensförsörjning .....	146
Motverka bidragsbrott.....	152
Stabs- och expertfunktionen .....	156
Likabehandling .....	168
Avgiftsbelagd verksamhet.....	172

<b>Finansiell redovisning .....</b>	<b>175</b>
Resultaträkning.....	176
Balansräkning .....	177
Anslagsredovisning .....	178
Redovisning mot inkomsttitel .....	186
Finansieringsanalys .....	187
Sammanställning över väsentliga uppgifter .....	188
Redovisningsprinciper .....	189
Noter.....	192
Övriga tilläggsupplysningar .....	201
 Intern styrning och kontroll.....	 202
Beslut om årsredovisningen .....	205

# Vårt uppdrag

**Den svenska socialförsäkringen omfattar i stort sett alla som bor eller arbetar i Sverige. Försäkringen är en viktig del av de offentliga trygghetssystemen och har stor betydelse, inte bara för enskilda, hushåll och företag, utan för hela samhällsekonomin.**

Försäkringskassans uppdrag är att besluta om och betala ut en stor del av de förmåner som ingår i socialförsäkringen. Utbetalningarna omfattar mer än 200 miljarder kronor per år, vilket motsvarar sex procent av Sveriges BNP. Ungefär hälften går till sjuka och personer med funktionsnedsättning. En tredjedel betalas ut till barnfamiljer. Resterande del består främst av ersättningar inom arbetsmarknadsområdet. Finansieringen sker till största delen genom obligatoriska skatter och avgifter.

Under 2014 har Försäkringskassan arbetat vidare med att stärka förtroendet för myndigheten och försäkringen. Utgångspunkten för arbetet är att ett gott förtroende bara kan skapas av verksamhet som utgår från kundernas behov. Därför leds och styrs arbetet vid Försäkringskassan från och med den 1 januari 2014 utifrån sex olika livssituationer. Livssituationerna utgår från en analys av de behov som finns inom olika kundgrupper.

De sex livssituationerna är:

- Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga
- Leva med funktionsnedsättning
- Utan behov av ersättning
- Väntar eller har barn
- Ny i Sverige eller arbetssökande
- Varaktigt nedsatt arbetsförmåga

Varje livssituation leds av en kundansvarig som har utsetts bland ledningsgruppens medlemmar. Kundansvaret gäller inom hela myndigheten för kunderna i den aktuella livssituationen, alltså såväl före och under som efter den handläggning eller samordning som görs inom respektive förmån. I ansvaret ingår till exempel att ansvara för utveckling och förvaltning av IT-tjänster och att ställa krav på verksamheten inom de olika kundkanalerna telefoni (kundcenter), digitala kanaler och servicekontor. För samtliga livssituationer har kundstrategier tagits fram. Dessa kommer att börja genomföras under 2015.

Det statliga tandvårdsstödet ingår inte i någon livssituation, men en kundansvarig finns utsedd.

De kundansvarigas uppdrag har under året renodlats till att omfatta enbart den eller de livssituationer som ansvaret gäller. Ytterligare en avdelning har skapats av detta skäl, Avdelningen för gemensamma försäkringsfrågor. Denna ansvarar för handläggning av ärendeslagen sjukpenninggrundande inkomst (SGI) och fastställande av försäkrings-tillhörighet (FTH). Dessutom ansvarar avdelningen för hantering av återbetalningar, omprövning, kontroller och strategiskt försäkringsstöd, däribland kvalitetsfrågor.

**Vår vision**

Ett samhälle där människor känner trygghet om livet tar en ny vändning.

**Vår verksamhetsidé**

Vår verksamhetsidé är att ge människor inflytande över sin egen livssituation. Genom kunskap, empati och förståelse ska vi se till att alla som möter oss förstår sina rättigheter, får rätt stöd och behandlas med värdighet. Vi hjälper till att bryta de barriärer som kan finnas mellan människor och arbete, föräldraskap, rehabilitering eller utveckling.

Vi är vanmaktens fiende.

**Våra kundlöften**

Du känner alltid att vi möter dig med respekt och förståelse.

Du känner alltid att vi gör din vardag tryggare.

Du känner alltid att vi gör det enkelt för dig.

**Vår ledningsfilosofi**

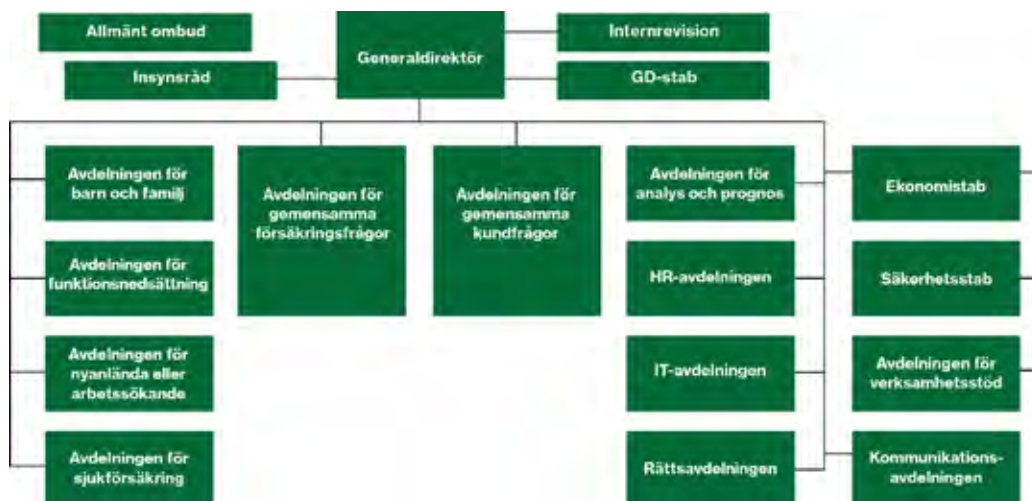
Vi leder och styr utifrån:

- en människosyn som bygger på tilltro, respekt och omtanke
- en helhetssyn på vår verksamhet som bygger på att vi skapar värde för de vi finns till för. Vi tillämpar ett systemsynsätt.

**Vår verksamhetsstrategi är lean.**

## Myndigheten Försäkringskassan

Organisatoriskt bestod Försäkringskassan i december 2014 av generaldirektören, överdirektören, tre staber och tolv avdelningar. Försäkringskassan har även en internrevision och ett allmänt ombud. Se nedan.



Den tidigare indelningen i nationella och lokala försäkringscenter har avvecklats. I stället är myndigheten nu organiserad i avdelningar som svarar mot indelningen av verksamheten i livssituationer. De som är kundansvariga inom en livssituation har också ansvar för en organisatorisk del av myndigheten. Så är exempelvis den som är kundansvarig för livssituationen Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga också chef för Avdelningen för sjukförsäkring, där de flesta ärenden för kunder i den livssituationen handläggs. Se vidare nedan.



Handläggning av enskilda ärenden sker såväl inom avdelningarna Barn och familj, Funktionsnedsättning, Nyanlända eller arbetssökande samt Sjukförsäkring som inom avdelningarna Gemensamma försäkringsfrågor och Gemensamma kundfrågor.

För det personliga kundmötet, service och information finns också servicekontor som drivs i samverkan med Skatteverket och Pensionsmyndigheten. Medarbetarna på servicekontoren ger service som gäller alla tre myndigheter.

Vid utgången av 2014 hade Försäkringskassan 13 500 anställda vid arbetsplatser på ett åttiototal orter i Sverige.

Generaldirektör har under året varit Dan Eliasson. Överdirektör har Ann Persson Grivas varit. Dan Eliasson lämnade Försäkringskassan vid årsskiftet 2014/2015 och Ann Persson Grivas är därefter vikarierande generaldirektör.

## Försäkringskassans ledningsgrupp

Försäkringskassans ledningsgrupp bestod i december 2014 av följande personer:

Dan Eliasson	generaldirektör till och med 31 december 2014
Ann Persson Grivas	överdirektör och kundansvarig för livssituationen Väntar eller har barn och chef för avdelningarna Barn och familj samt Gemensamma kundfrågor (från och med 1 januari 2015 vikarierande generaldirektör)
Bengt Stjärnsten	(från och med 1 januari t.f. kundansvarig för livssituationen Väntar eller har barn och t.f. chef för avdelningarna Barn och familj samt Gemensamma kundfrågor)
Birgitta Målsäter	kundansvarig för livssituationerna Leva med funktionsnedsättning respektive Varaktigt nedsatt arbetsförmåga och chef för avdelningen Funktionsnedsättning
Carola Määttä	kundansvarig för livssituationen Utan behov av ersättning och chef för Kommunikationsavdelningen
Dani Razmgah	kundansvarig för livssituationen Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga och chef för avdelningen Sjukförsäkring
Lars-Åke Brattlund	kundansvarig för livssituationen Ny i Sverige eller arbetssökande och chef för avdelningarna Nyanlända eller arbetssökande samt Gemensamma försäkringsfrågor
Laura Hartman	chef för avdelningen Analys och prognos
Marie Hallander Larsson	chef för HR-avdelningen
Stefan Olowsson	chef för IT-avdelningen
Sture Hjalmarsson	chef för Ekonomistaben, GD-staben och t.f. chef Säkerhetsstaben



## **Insynsrådet**

Försäkringskassan är en enrådighetsmyndighet med insynsråd. Ledamöterna utses av regeringen. Försäkringskassans insynsråd har under 2014 bestått av:

Dan Eliasson, ordförande

Ove Andersson, vice ordförande Läkarförbundet

Birgitta Böhlin, f.d. verkställande direktör Samhall

Clas Olsson, biträdande generaldirektör Arbetsförmedlingen

Maj-Charlotte Wallin, f.d. verkställande direktör AFA Försäkring



# Resultat- redovisning

**I resultatredovisningen presenteras och kommenteras Försäkringskassans prestationer, definierade som beslut och utbetalningar inom de förmåner vi ansvarar för.**

**I resultatredovisningen ingår även återrapportering av mål och uppdrag i Försäkringskassans regleringsbrev samt redovisning av vissa uppgifter som styrs av förordningen om årsredovisning och budgetunderlag och Försäkringskassans instruktion. Dessa särredovisas efter livssituationerna, för att tydliggöra vad som kan anses ha bidragit till dessa mål och återrapporteringskrav.**



# Övergripande resultat

I avsnittet redogörs på myndighetsövergripande nivå för utvecklingen av förvaltningskostnader, finansiering, försäkringsutgifter samt för produktivitet och kvalitet i handläggningen. Dessutom redogörs övergripande hur vi arbetat med och finansierat vår verksamhetsutveckling.

# Förvaltningskostnader och finansiering

I detta avsnitt beskrivs översiktligt Försäkringskassans förvaltningskostnader och hur dessa har fördelat sig per kostnadsslag och livssituation. Avsnittet innehåller även uppgifter om hur verksamheten har finansierats och hur försäkringsutgifterna fördelar sig mellan de olika livssituationerna.

## Förvaltningskostnader

Försäkringskassans totala förvaltningskostnader 2014 uppgick till 8 601 miljoner kronor, en ökning med 100 miljoner kronor. Av de totala kostnaderna utgjorde 260 miljoner kronor kostnader för rehabiliteringsinsatser av sjukskrivna, som Försäkringskassan genomför tillsammans med bland andra Arbetsförmedlingen. Kostnaderna för avgiftsbelagda tjänster till Pensionsmyndigheten uppgick till 317 miljoner kronor.

**Tabell 1** Totala förvaltningskostnader uppdelade på kostnadsslag, miljoner kronor

Kostnadsslag	2012	2013	2014
Personal	6 090	6 213	6 299
Lokaler	646	612	624
Konsulter/IT-tjänster	374	307	347
Övriga kostnader	701	763	717
Räntor och avskrivningar	733	606	614
<b>Totalt</b>	<b>8 544</b>	<b>8 501</b>	<b>8 601</b>

Försäkringskassans största kostnadsslag är personal som står för 73 procent av de totala kostnaderna. Genomsnittligt antal årsarbetskrafter var 12 044 under 2014, vilket är en minskning med 43 årsarbetskrafter i förhållande till föregående år. Den främsta orsaken till att personalkostnaderna ökade mellan åren är den avtalsmässiga löneökningen.

Försäkringskassan bedriver verksamhet i cirka 110 olika lokaler med en sammanlagd yta på cirka 330 000 kvadratmeter, vilket är i nivå med 2013.

Under året har en större andel av kostnaderna för konsulter finansierats av myndighetens förvaltningsanslag istället för lån, vilket har lett till ökade kostnader för konsulter/IT-tjänster.

De övriga kostnaderna minskar bland annat till följd av bland annat lägre licenskostnader för programvaror och lägre kostnader för finansiering av extern forskning.

Under året minskade myndighetens räntekostnader med cirka 6 miljoner kronor till följd av den lägre räntenivån. Detta samtidigt som avskrivningarna av immateriella anläggnings-tillgångar ökade. Detta främst till följd av att utvecklingen av automatiserad handläggning av föräldrapenning började skrivas av under året.

Hur förvaltningskostnaderna, exklusive kostnader för tjänster till Pensionsmyndigheten, fördelas per livssituation anges i tabellen nedan.

**Tabell 2** Förvaltningskostnader per livssituation exklusive tjänster till Pensionsmyndigheten, miljoner kronor

Livssituation	2012	2013	2014
Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga	3 033	3 042	3 214
Leva med funktionsnedsättning	1 043	1 074	1 139
Väntar eller har barn	2 289	2 221	2 134
Ny i Sverige eller arbetssökande	614	668	728
Varaktigt nedsatt arbetsförmåga	977	945	841
Övrigt	205	221	228
<b>Totalt</b>	<b>8 161</b>	<b>8 171</b>	<b>8 284</b>

Utvecklingen av förvaltningskostnaderna beskrivs vidare under respektive avsnitt om livssituationerna.

## Verksamhetens finansiering

Försäkringskassans verksamhet finansieras till största delen med förvaltningsanslag. För 2014 fick Försäkringskassan 7 869 miljoner kronor i anslag från regeringen. Av dessa användes 7 811 miljoner kronor för att finansiera verksamheten medan 58 miljoner kronor användes för att betala av på den sedan tidigare utnyttjade anslagskrediten. Anslaget Bidrag för sjukskrivningsprocessen stod för 260 miljoner kronor av verksamhetens finansiering.

Vid årets början hade Försäkringskassan en utnyttjad anslagskredit på 81 miljoner. Vid utgången av 2014 var den utnyttjade anslagskrediten 23 miljoner kronor.

Av övriga intäkter på 550 miljoner kronor avser 317 miljoner kronor avgiftsintäkter från Pensionsmyndigheten. Detta är en minskning med 13 miljoner kronor i förhållande till 2013.

**Tabell 3** Finansiering av Försäkringskassans verksamhet, miljoner kronor

Finansiering	2012	2013	2014
Förvaltningsanslag	7 589	7 620	7 786
Anslag för Bidrag till sjukskrivningsprocessen	233	258	260
Anslag för Företagshälsövård och rehabiliteringsgaranti <sup>1</sup>	13	4	0
Övriga intäkter	681	611	550
Finansiella intäkter	14	4	2
Årets kapitalförändring	14	4	3
<b>Totalt</b>	<b>8 544</b>	<b>8 501</b>	<b>8 601</b>

<sup>1</sup> Anslaget avslutades i och med utgången av 2013.

## Försäkringsutgifter

De totala försäkringsutgifterna, alltså de utbetalningar som görs till kunder som har förmåner hos Försäkringskassan, uppgick 2014 till 217 miljarder kronor. Det är en ökning med drygt 5 miljarder kronor, vilket motsvarar cirka 2 procent jämfört med föregående år.

Den största ökningen har skett inom livssituationen Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga och beror på ett ökat inflöde av ärenden om sjukpenning. Inom livssituationen Leva med funktionsnedsättning är det framför allt kostnader för assistansersättning som har ökat. Ökningen beror främst på att antalet beviljade assistanstimmar per brukare har ökat under året.



**Tabell 4      Försäkringsutgifter per livssituation, miljoner kronor**

<b>Livssituation</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga	25 082	28 121	32 481
Leva med funktionsnedsättning	33 504	35 106	36 960
Väntar eller har barn	66 556	69 244	71 079
Ny i Sverige eller arbetssökande	16 196	17 575	17 237
Varaktigt nedsatt arbetsförmåga	55 350	52 757	50 816
Övrigt	8 107	9 137	8 838
<b>Totalt</b>	<b>204 795</b>	<b>211 940</b>	<b>217 411</b>

Utvecklingen av försäkringsutgifterna beskrivs vidare under respektive avsnitt om livssituationerna.

# Produktivitet

**I detta avsnitt beskrivs Försäkringskassans produktivitetsutveckling under 2014. Styckkostnaderna för de viktigaste förmånerna redovisas som underlag för produktiviteten. En mer detaljerad analys finns i avsnitten om de olika livssituationerna.**

Försäkringskassan mäter och följer upp hur produktiviteten i ärendehandläggningen utvecklas och redovisar utfallet för de tre senaste åren. Årets resultat är positivt för livssituationerna Leva med funktionsnedsättning och Vänta eller har barn, men negativt för de övriga tre.

Inom livssituationen Leva med funktionsnedsättning beror produktivitetsökningen framför allt på minskade styckkostnader för assistansersättning. Detta förklaras av att beräkningsperioden har ändrats, vilket har gett mindre tidskrävande ärenden. Inom livssituationen Väntar eller har barn beror den ökade produktiviteten till stor del på en ökad automatiseringsgrad i handläggningen av föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning.

Livssituationerna Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga, Varaktigt nedsatt arbetsförmåga och Ny i Sverige eller arbetssökande har alla sjunkande produktivetet. Det som ligger bakom detta för Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga är ökade styckkostnader för sjukpenning till följd av att sjukfallen i genomsnitt blivit längre. För Varaktigt nedsatt arbetsförmåga beror den sjunkande produktiviteten på ökade efterkontroller inom handläggningen av bostadstillägg. För Ny i Sverige eller arbetssökande är den främsta orsaken mer komplicerade utredningar om rätten till aktivitetsstöd.

## Hur mäts produktiviteten?

Produktiviteten är ett mått på relationen mellan den sammanvägda produktionsvolymen, bestående av beslut eller utbetalningar, och myndighetens totala förvaltningskostnader. För att skapa en nyanserad bild av produktiviteten inom de olika områdena beskrivs den med hjälp av en systematisk analys av flera faktorer. De faktorer som analyseras för att beskriva produktiviteten är följande:

- Förändringar i handlägningsprocesserna
- Regelförändringar
- Utveckling av nya arbetsmoment och utökade arbetsmoment, till exempel fler efterkontroller.
- Automatiseringar
- Utvecklade e-tjänster
- Förändringar i fördelning av ärendetyper inom förmåner
- Ändrad fördelning av indirekta kostnader
- Förändringar i kostnadsrelationerna mellan myndighetsgemensamma funktioner och kundmötesorganisationen.
- Förändringar av ärendevolymen och IT-stödets tillgänglighet

Livssituationerna och de förmåner som ingår i dem kan något förenklat sägas vara olika utredningskrävande respektive olika volymtunga. Denna skillnad avgör vilka faktorer som

har starkast inverkan på deras respektive produktivitet. Förändringar av regler och handläggningsprocesser har förmodligen större betydelse för produktiviteten inom mer utredningskrävande förmåner med komplicerade regelverk. Produktiviteten för de volymtunga förmånerna påverkas däremot sannolikt mer av automatisering och utvecklade e-tjänster. Något förenklat kan livssituationen Väntar eller har barn samt tandvårdsstödet räknas till de volymtunga medan övriga livssituationer har större inslag av utredningskrävande förmåner.

Produktiviteten inom varje livssituation bestäms framför allt av kostnaden per ärende, styckkostnaden. Den styckkostnad som redovisas här baseras på den totala förvaltningskostnaden.

I beräkningen av den sammanvägda produktiviteten används normalt endast det styckkostnadsmått som anses vara det mest relevanta måttet på produktiviteten, vilket varierar mellan förmånerna.

För barnbidrag, föräldrapenning, tillfällig föräldrapenning, rehabiliteringsersättning, närståendepenning, graviditetspenning och aktivitetsstöd används styckkostnad per utbetalning. Behovet av resurser för att åstadkomma en serie utbetalningar anses för dessa förmåner vara större än behovet av resurser kopplade till beslut. Man kan givetvis invända mot detta resonemang, särskilt när det gäller närståendepenning och graviditetspenning. Om styckkostnaderna ska räknas per utbetalning eller per beslut är inte alltid självklart.

För sjukpenning används i stället styckkostnad per avslutat sjukfall. Det beror på att antalet avslutade sjukfall har en starkare koppling till Försäkringskassans mål att förkorta sjukfallen och återföra människor till arbetsmarknaden än antalet utbetalningar, som kan vara ett direkt kontraproduktivt mått i förhållande till regeringens mål.

För assistansersättning redovisas både styckkostnader per utbetalning och per beslut. Skälet till det anges i texten nedan. I produktivetsmåttet ingår för såväl 2012, 2013 och 2014 styckkostnaden per utbetalning för assistansersättning.

I alla övriga förmåner används styckkostnad per beslut. Det bygger på att det i dessa anses kräva mer resurser för att fatta beslut än för att betala ut ersättning.

Det är viktigt att produktivetsutvecklingen betraktas i sitt sammanhang. Den påverkas av många faktorer, till exempel om mer resurser satsas på utökade kontroller för att motverka felaktiga beslut och utbetalningar. Sådana åtgärder kan försämra produktiviteten, vilket alltså inte behöver betyda att organisationen arbetar mindre effektivt.

## **Fördelning av kostnader mellan handläggning och övrigt**

För 2014 har myndigheten, liksom föregående år, också gjort en kompletterande beräkning av styckkostnaden som exkluderar kostnaderna för IT, IT-satsningar och gemensamma funktioner. Denna beräkning visar alltså hur stor del av styckkostnaden som kan härledas till den egentliga handläggningen. Kostnaderna inom handläggningen har ökat jämfört med 2013. För IT och de gemensamma funktionerna har kostnaderna däremot minskat något. Styckkostnadsökningarna är således högre om de baseras på enbart handläggningen.

## **Produktiviteten i livssituationerna**

I detta avsnitt redovisas produktivetsutvecklingen summerat per livssituation samt styckkostnadsutvecklingen för att analysera produktiviteten för enskilda förmåner som har stor påverkan på det sammanvägda resultatet. Styckkostnaderna redovisas i löpande priser, liksom övriga tabeller i årsredovisningen. Produktivetsberäkningarna däremot utgår från fasta priser, eftersom vi använder nationalräkenskapsmetoden i beräkningarna. Se vidare faktaruta i slutet på avsnittet.

## Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga

Inom livssituationen Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga har produktiviteten minskat med 1,4 procent. Styckkostnadsutvecklingen för de olika förmånerna varierar dock kraftigt. Störst betydelse för den sammanvägda produktiviteten har styckkostnaden för sjukpenning.

Förvaltningskostnaden per förmån 2014 är angiven i tabellerna nedan för att visa respektive förmåns vikt i produktivetsberäkningen.

**Tabell 5 Styckkostnader per förmån, löpande priser**

	2012 Kr	2013 Kr	2014 Kr	Förändring 2013–2014, %	Förvaltnings- kostnad, 2014, mnkr
Närståendepenning, kr/utbetalning	813	764	917	20	24
Rehabiliteringsersättning, kr/utbetalning	735	371	302	-19	31
Sjukpenning, kr/avslutat sjukfall	6 541	6 274	6 449	3	3 154

Styckkostnaden per utbetalning av **närståendepenning** har ökat med 20 procent, vilket beror på ändrade rutiner som har lett till att fler kompletteringar krävs för att rätta felaktigt ifyllda blanketter.

**Sjukpenning** står för en stor andel av Försäkringskassans totala förvaltningskostnader. Styckkostnaderna för sjukpenning mäts på två sätt: per avslutat sjukfall och per utbetalning. Här redovisas kostnaden per avslutat sjukfall, som anses vara mest relevant i sammanhanget. Denna har ökat med 3 procent per avslutat sjukfall sedan 2013. Orsaken är framför allt att sjukfallen i genomsnitt blivit längre.

Styckkostnaden för **rehabiliteringsersättning** har sjunkit med 19 procent per utbetalning sedan föregående år. Detta förklaras av att samordning och utredning av längre sjukfall minskat under året, vilket lett till att även styckkostnaderna per utbetalning av rehabiliteringsersättning minskat.

## Leva med funktionsnedsättning

Den sammanvägda produktiviteten för förmånerna som ingår i livssituationen är 8,6 procent högre än år 2013. De olika förmånernas styckkostnadsutveckling uppvisar dock stora variationer.

**Tabell 6 Styckkostnader per förmån, löpande priser**

	2012 kr	2013 Kr	2014 Kr	Förändring 2013–2014, %	Förvaltnings- kostnad, mnkr
Aktivitetsersättning, kr/beslut	12 830	12 388	12 838	4	378
Assistansersättning, kr/utbetalning	1 973	2 041	1 912	-6	347
Assistansersättning, kr/beslut	18 950	13 629	10 522	-23	
Bilstöd, kr/beslut	8 960	9 215	9 141	-1	35
Handikappersättning, kr/beslut	12 120	10 508	10 357	-1	112
Värdbidrag, kr/beslut	10 200	9 435	9 260	-2	251

Styckkostnaden per beslut för **aktivitetsersättning** har ökat något sedan 2013.

Styckkostnaderna per beslut om **assistansersättning** har minskat med hela 23 procent sedan föregående år. Minskningen beror framför allt på att hanteringen av beräkningsperioder ändrades under 2012. Detta ökade volymerna, men gjorde samtidigt varje beslut mindre tidskrävande. Förändringen i styckkostnad per beslut kan därför inte anses rättvisande, eftersom den till stor del förklaras av justeringar av beräkningsperioden. Beslutet räknas på samma sätt som ett beslut om att bevilja eller avslå förmånen, trots att det bara handlar om

en registrering som tar cirka tio minuter att göra. Ökningen av antalet beslut kommer att fortsätta även under 2015.

Av den anledningen redovisas därför även styckkostnaden per utbetalning. Här har styckkostnaden minskat med 6 procent jämfört med 2013.

Styckkostnaderna per beslut för **handikappersättning** och **vårdbidrag** har minskat med 1 procent respektive 2 procent under året. Produktionen och bemanningen har varit stabil under året.

## Väntar eller har barn

Den sammanlagda produktiviteten för förmånerna som ingår i livssituationen har ökat med 6,6 procent jämfört med 2013. Störst betydelse för produktivitetsökningen har de minskade styckkostnaderna för föräldrapenning.

**Tabell 7 Styckkostnader per förmån, löpande priser**

	2012 Kr	2013 Kr	2014 Kr	Förändring 2013–2014, %	Förvaltnings- kostnad, mnkr
Barnbidrag, kr/utbetalning	17	16	16	-1	331
Bostadsbidrag, kr/beslut	620	607	617	2	259
Föräldrapenning, kr/utbetalning	234	225	184	-18	698
Graviditetspenning, kr/utbetalning	981	910	870	-4	47
Tillfällig föräldrapenning, kr/utbetalning	206	160	170	6	472
Underhållsstöd, kr/beslut	2 217	2 254	2 373	5	214
Föräldrapenning +Tillfällig föräldrapenning, kr/utbetalning	223	198	178	-10	

Styckkostnaden för **barnbidrag** är i princip oförändrad jämfört med 2013. Barnbidrag har den lägsta styckkostnaden, vilket beror på att utbetalningarna till den allra största delen sker automatiskt. Barnbidraget är också den volymmässigt största förmånen.

Styckkostnaden för **föräldrapenning** har minskat med 18 procent. Anledningen till den betydligt lägre styckkostnaden är att automatiserad handläggning av ärenden införts 2014. När det gäller **tillfällig föräldrapenning** har den tidigare kostnadsminskningen mellan åren upphört trots ökad automatisering av handläggningen. En förklaring kan vara att tidredovisningen av kostnader på förmånerna föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning görs schablonmässigt eftersom handläggarna arbetar med båda förmånerna. Tillfällig föräldrapenning kan ha blivit belastad med för höga kostnader. Om de två förmånerna istället redovisas summerat blir resultatet att styckkostnaden per utbetalning minskar med 10 procent.

**Bostadsbidrag, graviditetspenning och underhållsstöd** uppvisar mindre produktivitetsförändringar.

## Ny i Sverige eller arbetssökande

Produktiviteten för livssituationen har minskat påtagligt jämfört med 2013. Sammantaget har produktiviteten sjunkit med 15 procent sedan föregående år.

**Tabell 8 Styckkostnader per förmån, löpande priser**

	2012 Kr	2013 Kr	2014 Kr	Förändring 2013–2014, %	Förvaltnings- kostnad, mnkr
Aktivitetsstöd, kr/utbetalning	291	302	359	19	697
Etableringsförmåner, kr/beslut <sup>1</sup>	350	387	551	42	31

<sup>1</sup> Beräknat på Försäkringskassans beslut om tilläggsförmånerna bostadsersättning och etableringstillägg.

Styckkostnaden för **aktivitetsstöd** ökade med 19 procent. Ökningen beror framför allt på gamla ärenden där Arbetsförmedlingen har levererat nya uppgifter. Utredningarna i dessa ärenden har varit mer komplicerade och resursbehovet har därför ökat. En annan orsak till den ökade kostnaden är att det enligt tillgängliga prognoser skulle komma in fler ärenden, men istället minskade inflödet. Vi kunde inte tillräckligt snabbt genomföra en kompetensväxling för personalen till andra förmåner.

Kostnaden per beslut om **etableringsförmåner** ökade med 42 procent jämfört med 2013. I och med den ökade inströmningen av kunder inom etableringsförmånerna har intern rekrytering gjorts till handläggningen. Antalet årsarbetare har fördubblats sedan slutet av 2013, vilket har medfört ökad tid i handläggning på grund av inläring för och handledning av de nya medarbetarna.

Inom etableringsersättning är informationsöverföringen från Arbetsförmedlingen och utbetalningen från Försäkringskassan i det närmaste helt automatiserad. Handläggarna använder därför en mindre del av sin arbetstid till administration av etableringsersättningen. Detta betyder att det är besluten om tilläggsförmånerna, det vill säga bostadsersättning och etableringstillägg, som är kostnadsdrivande.

## Varaktigt nedsatt arbetsförmåga

Produktiviteten inom livssituationen har sammanlagt minskat med 0,4 procent jämfört med 2013. Styckkostnaderna har minskat för arbetsskadelivränta, men ökat kraftigt för bostadstillägg. Sjukersättning har i princip oförändrad styckkostnad. Det är den största förmånen inom livssituationen.

**Tabell 9 Styckkostnader per förmån, löpande priser**

	2012 Kr	2013 Kr	2014 Kr	Förändring 2013–2014, %	Förvaltnings- kostnad, mnkr
Arbetsskadelivränta, kr/beslut	32 855	29 536	24 996	-15	171
Bostadstillägg, kr/beslut	891	882	1 166	32	141
Sjukersättning, kr/beslut	10 034	9 241	9 288	1	476

Styckkostnaden för **arbetsskadelivränta** minskade med 15 procent jämfört med 2013. Antalet beslut har ökat samtidigt som antalet handläggare har minskat.

Styckkostnaden för **bostadstillägg** ökade med hela 32 procent jämfört med 2013. Huvudorsaken till detta är att antalet efterkontroller som inte alltid leder till beslut har ökat, vilket gör att arbetsinsatserna som följer av ett beslut i genomsnitt har ökat.

Styckkostnaden för **sjukersättning** är oförändrad jämfört med 2013.

## Övrigt

Produktivitetsutvecklingen är negativ för övriga förmåner, trots att styckkostnaden för tandvårdsstöd minskat något. Det beror på att styckkostnaderna har ökat för vissa mindre förmåner som inte redovisas i detta sammanhang. Det gäller till exempel ersättning för internationell vård.

**Tabell 10 Styckkostnader per förmån, löpande priser**

	2012 Kr	2013 Kr	2014 Kr	Förändring 2013–2014, %	Förvaltnings- kostnad, mnkr
Statligt tandvårdsstöd, kr/beslut	15	16	15	-5	159

Styckkostnaden för ett beslut om statligt tandvårdsstöd var 15 kronor under 2014. Kostnaden per ärende har minskat med 5 procent.

### **Fakta – metod för produktivitetsberäkning Nationalräkenskapsmetoden**

Försäkringskassan mäter administrationens produktivitetsutveckling per livssituation med den så kallade nationalräkenskapsmetoden. Denna innebär att man beräknar en sammanvägd produktionsvolym med hjälp av vikter som speglar hur resurskrävande olika ärendeslag är. Produktionsvolymen består av beslut eller utbetalningar, som alltså fungerar som ett mått på hur mycket myndigheten producerat. För varje ärendeslag beräknas en vikt som utgörs av styckkostnaden under basåret (det år som redovisningen avser). Vikten multipliceras med det antal ärenden som producerats under respektive år. Denna fiktiva kostnad utgör täljare i måttet.

Den sammanvägda produktionsvolymen jämförs för varje år med de verkliga kostnaderna för verksamheten. Dessa utgör således produktivitetsmåttets nämnare. För att korrigera för de prisförändringar som inträffat under perioden räknas alla års kostnader om till basårets priser. Detta görs med implicitprisindex för statlig konsumtion som beräknas ur nationalräkenskaperna och visar löne- samt prisutvecklingen inom den statliga sektorn. För att räkna om 2013 års styckkostnader till 2014 års har de dividerats med 0,988291. För övriga år är omräkningstalen som följer; 2012: 0,970928, 2011: 0,953023, 2010: 0,919586

### **Särskilt om styckkostnader**

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

I beräkningen av det sammanvägda produktivitetsmåttet används normalt endast det styckkostnads mått som anses vara det mest relevanta måttet på produktiviteten.

För barnbidrag, föräldrapenning, tillfällig föräldrapenning, rehabiliteringsersättning, närståendepenning, graviditetspenning och aktivitetsstöd är det styckkostnad per utbetalning. Av särskilda skäl som anges i texten ovan redovisas både styckkostnad per utbetalning och per beslut för assistansersättning.

I produktivitetsmåttet ingår såväl 2012, 2013 och 2014 styckkostnad per utbetalning för assistansersättning.

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

I alla övriga förmåner används styckkostnad per beslut.



# Kvalitet

**I detta avsnitt redovisas kvaliteten i verksamheten på en övergripande nivå. Mer detaljerad information finns under respektive livssituation.**

Till skillnad från tidigare år har ambitionen i år varit att kunna uttala om kvaliteten i handläggningen bedöms som tillfredsställande eller inte. Vi bedömer dock att det saknas tillräckliga underlag för att det ska vara möjligt att göra den bedömningen i sin helhet. Orsaken till det är att det saknas en samlad och systematisk uppföljning av om de kontroller som ska göras i handläggningen genomförs och om de är effektiva.

Det betyder inte att det saknas kontroller för att säkra att rätt beslut fattats och felaktiga utbetalningar undviks i verksamheten. Kontrollerna ingår i beslutade processer samt styrande och stödjande dokument som ska tillämpas i handläggningen. De beskrivs även i förmånernas kontrollstrukturer.

Det finns också ett antal indikatorer som ger en bild av den rättsliga kvaliteten i handläggningen. De visar inte på några avgörande förändringar i den rättsliga tillämpningen. Men enbart dessa räcker inte för att ge en heltäckande bild av kvaliteten enligt vår nya kvalitetsdefinition.

Försäkringskassan har under 2013 och 2014 arbetat för att utveckla och införa en modell för att systematiskt kunna följa upp kvaliteten i verksamheten. Detta avsnitt inleds med en beskrivning av arbetet med att införa en ny kvalitetsdefinition och en ny modell för kvalitetsutveckling. Därefter redogörs för utfallet av de kvalitetsindikatorer som följts under året.

## Ny kvalitetsdefinition för ökat kundfokus

Under 2013 och tidigare utgick Försäkringskassans bedömning av kvaliteten från om våra kunders ärenden hanterades enkelt, snabbt och rätt. Kvaliteten bedömdes både utifrån vår egen bedömning av hur den utvecklats och kundernas omdöme om verksamheten.

Från och med 2014 definierar Försäkringskassan kvalitet som att inom ramen för en korrekt tillämpning av gällande lagstiftning möta kundens behov och överträffa förväntningarna på service, bemötande och kompetens. Den nya definitionen utgår i större utsträckning från kundens perspektiv. Den innebär att vi ska sträva efter att möta kundernas unika behov utifrån det handlingsutrymme som lagstiftningen ger i varje kundmöte och i varje ärende. Redovisningen av kvaliteten har anpassats efter den nya definitionen, vilket innebär en viss förändring jämfört med tidigare år.

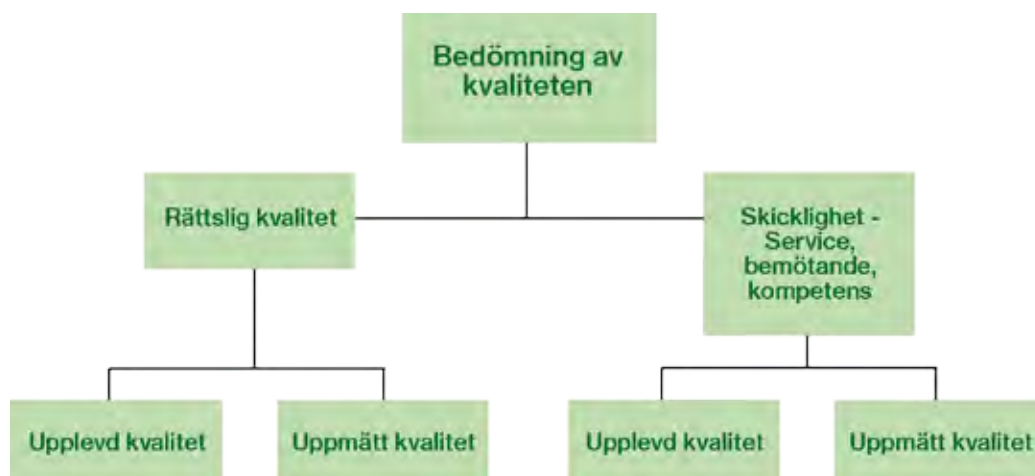
## Rättslig kvalitet och skicklighet

Kvalitetsbegreppet rymmer två aspekter, rättslig kvalitet och skicklighet. För att bedöma kvaliteten väger vi samman kundernas upplevelse med vår egen bedömning av hur verksamheten fungerar inom de två aspekterna. Se illustration nedan.

Den rättsliga kvaliteten bedöms alltså både utifrån hur kunderna upplever den rättsliga kvaliteten enligt resultaten i kundundersökningen och utifrån Försäkringskassans resultat av lokala och rättsliga kvalitetsuppföljningar. Även resultaten av utbetalningskontroller, omprövningar, återkrav och överklaganden redovisas som indikatorer på den rättsliga

kvaliteten. Avsikten är att indikatorerna löpande ska ge kunskap och signaler om potentiella avvikelser i rättstillämpningen så att vi kan agera utifrån dessa. Detta innebär exempelvis att utvecklingen av antalet omprövningar och i vilken omfattning tidigare beslut ändras är en indikator för den rättsliga kvaliteten, där få omprövningar och liten ändringsfrekvens skulle kunna tyda på god rättslig kvalitet.

Kvaliteten gällande skicklighet bedöms utifrån service, bemötande och kompetens. Även här utgår bedömningen från kundernas upplevelse som den redovisas i kundundersökningar och från resultaten av våra egna mätningar.



## Modell för systematisk kvalitetsutveckling – hur vi lär för att bli bättre

Under 2014 har Försäkringskassan fortsatt att utveckla den modell för systematisk kvalitetsutveckling som togs fram 2013. Målet är att vi genom ökad kunskap om vad som skapar värde för våra kunder gemensamt kan utveckla kvaliteten. Kunskapen ska ge underlag för arbete med ständiga förbättringar, hantering av kvalitetsavvikelser och effektivare flöden för våra kunder. Målet är även att den kunskaps- och informationsöverföring som modellen syftar till också ska ge oss en bild av om vi tillämpar reglerna korrekt. Modellen ska vidare ge oss möjlighet att i årsredovisningen göra en heltäckande redovisning av kvaliteten.

### Uppföljning av kvaliteten för att skapa underlag för analyser

Den nya modellen består av tre uppföljningsdelar som samverkar för att möjliggöra en systematisk kvalitetsanalys som utgår från kvalitetsdefinitionen.

#### Lokalt anpassade uppföljningsverktyg

Den första delen är ett lokalt anpassat uppföljningsverktyg som ska ge stöd för lärandet i den kundnära verksamheten. I första hand ska det gemensamma uppföljningsverktyget Væksten som tagits fram under året användas för uppföljning, återkoppling och dialog om rättslig kvalitet och skicklighet. Væksten har testats och utvärderats inom tio förmåner i livssituationerna Leva med funktionsnedsättning, Varaktigt nedsatt arbetsförmåga samt Ny i Sverige eller arbetssökande.<sup>1</sup> Ibland tillämpar vi även medsittning och medlyssning, som innebär att chef eller kollega deltar och ger feedback i kundmötet utifrån ett lärande perspektiv. Kunskapen från denna metod ger även insikt om rättslig kvalitet och skicklighet.

<sup>1</sup> Aktivitetsersättning, aktivitetsstöd, assistansersättning, arbetsskador, bilstöd, bostadstillägg till aktivitets- och sjukersättning, handikappersättning, sjukersättning, utvecklingsersättning och vårdbidrag.

Med hjälp av Væksten kommer vi att följa tillämpningen av den förmånsspecifika lagstiftningen, tillämpningen av förvaltningslagen och kundmötet kopplat till våra kundlöften. De delar i Væksten som gäller den förmånsspecifika lagstiftningen utgår från förmånernas respektive kontrollstrukturer.<sup>2</sup> På så sätt säkerställs att vi kan följa och utvärdera de kontroller och nyckelkontroller som genomförs i handläggningen.

### Kvalitetsindikatorer

Den andra delen utgörs av kvalitetsindikatorer som ger signaler om hur verksamheten fungerar och upplevs av våra kunder. Under 2014 har vi kartlagt befintliga och nya kvalitetsindikatorer. I slutet av året började vi utveckla en metod för att kunna presentera indikatorerna på ett lättillgängligt sätt.

### Fördjupade rättsliga uppföljningar

Den tredje delen är fördjupade rättsliga uppföljningar. Dessa ska ge mer djupgående kunskap inom områden där det finns tecken på brister i rättstillämpningen. Under året har en sådan fördjupad uppföljning gjorts av korta sjukfall. Nu pågår ytterligare uppföljningar av sjukpenning, sjukersättning och assistansersättning som kommer redovisas i början av 2015.

### Systematisk kvalitetsanalys ger underlag för åtgärd av avvikelser och skapar goda förutsättningar för medarbetarna

Resultaten av uppföljningarna analyseras löpande för att skapa underlag för styrning och utveckling av verksamheten. Genom analysen kan vi få

- kunskap om hur väl vi förmår möta kundernas behov utifrån det handlingsutrymme lagen ger
- kunskap om vilka konsekvenser som bristande rättsäkerhet och skicklighet kan få
- underlag till åtgärder för att kunna hantera de styrkor och utvecklingsområden som identifieras i olika led i verksamheten.

Utgångspunkten är att det genomförs analyser på i huvudsak tre nivåer i verksamheten: lokal/regional-, nationell- och gemensam övergripande nivå. På lokal/regional nivå ska regelbundna systematiska analyser genomföras för att få kunskap om hur kvaliteten ser ut i den egna delen av verksamheten. Kvalitetsanalysen ska ge underlag för att sprida kunskap och agera lokalt och regionalt på de eventuella avvikelser som identifieras. Avvikelser som inte kan hanteras inom den egna funktionen ska eskaleras enligt den struktur för styrning och utveckling som finns inom respektive livssituation.

Även på nationell nivå ska analyser genomföras regelbundet för att få kunskap om hur kvaliteten ser ut i kundens hela flöde inom respektive livssituation. Analysen ska baseras på lokala och gemensamma kvalitetsanalyser, uppföljning av kvalitetsindikatorer, fördjupade rättsliga uppföljningar och riskanalyser gällande felaktiga utbetalningar med mera. Kvalitetsanalysen ska ge underlag för att sprida kunskap, hantera hindrande systemfaktorer och kvalitetsavvikelser som inte kan lösas lokalt eller regionalt.

Slutligen ska även en gemensam kvalitetsanalys för myndigheten genomföras. Analysen ska baseras på kunskap från nationella kvalitetsanalyser, uppföljningar av kvalitetsindikatorer och fördjupade rättsliga uppföljningar. Syftet med analysen är att sprida kunskap och hantera ömsesidiga beroenden och hindrande systemfaktorer

---

<sup>2</sup> Det finns kontrollstrukturer för 22 ärendeslag, vilket är samma antal som föregående år. Utgångspunkten är Försäkringskassans Kontrollpolicy 2012:01 och riktlinjer 2012:08 för Försäkringskassans arbete med kontrollstrukturerna och riskhantering gällande felaktiga utbetalningar i handläggningen.

i verksamheten som helhet. Analysen ska också ge underlag för att regelbundet utvärdera om modellen används och ger det stöd som behövs för livssituationerna.

Under året har vi börjat arbeta för att även riskanalysen för felaktiga utbetalningar ska ingå i kvalitetsanalyserna, eftersom risker för felaktiga utbetalningar till största delen är risker för rättsliga kvalitetsbrister i förmånerna.<sup>3</sup> Riskanalyserna för felaktiga utbetalningar blir då en del av livssituationernas nationella kvalitetsanalyser, där informationen från kvalitetsuppföljningarna på ett strukturerat sätt värderas och ger kunskap om hur väl nyckelkontroller fungerar och vilka riskområden som finns i verksamheten. Under 2014 har det i de flesta riskanalyser för felaktiga utbetalningar funnits brister, bland annat avseende dokumentation. Det är därför inte möjligt att på nationell nivå, samlat och systematiskt, bedöma om de mest centrala förebyggande och upptäckande åtgärderna, så kallade nyckelkontroller, har genomförts eller om de är verkningsfulla.

## Införande av modellen för systematisk kvalitetsutveckling

Försäkringskassan beslutade 2012 att lägga ner den kontinuerliga kvalitetskontrollen som användes för att följa den rättsliga kvaliteten i handläggningen och nyckelkontrollerna i kontrollstrukturerna. Uppföljningarna som skedde med stöd av den kvalitetskontrollen visade att nyckelkontrollerna i hög utsträckning genomfördes i de flesta förmåner. Under 2013 genomfördes förstudien Övergripande kvalitet som resulterade i ett beslut om att utveckla en ny modell som på ett mer systematiskt sätt skulle följa upp och utveckla kvaliteten i verksamheten. Samtidigt beslutades även Försäkringskassans kvalitetsdefinition.

Arbetet med att utveckla och införa modellen för systematisk kvalitetsutveckling har inneburit utmaningar under 2014. Problem med arbetets styrformer, organisationsförändring samt att områdets komplexitet har underskattats har lett till förseningar och uteblivna leveranser av både verktyg och analyser. Detta gör att kunskapen om den rättsliga kvaliteten i handläggningen inte är heltäckande.

I syfte att öka kunskapen om kvaliteten kommer kvalitetsmodellen i sin helhet att införas för ett tjugotal av Försäkringskassans förmåner under 2015. Införandet kommer att ske i två etapper. I första etappen testas och utvecklas verktyg och metoder i mindre skala för att i etapp två införas på bred front.

För att förtydliga hur analysarbetet ska bedrivas beslutades även om nya riktlinjer för den systematiska kvalitetsutvecklingen i slutet av året. Riktlinjerna ska tillsammans med metodstöd göra det tydligt vad som krävs för att myndigheten ska kunna få tillräcklig kunskap om kvaliteten i verksamheten för att kunna utveckla den på alla nivåer.

## Samlad bedömning av kvaliteten i myndigheten

Som nämndes inledningsvis är den sammantagna bedömningen att det inte går att uttala sig heltäckande om kvaliteten i förhållande till vår kvalitetsdefinition. Vi bedömer också att det inte heller går att avgöra om kontrollstrukturerna är ändamålsenliga och följts. Det beror bland annat på att det saknas dokumentation, dels om lokala kvalitetsverktyg och kvalitetsindikatorer har använts, dels om resultat från sådana uppföljningar. Det saknas dessutom uppdaterade riskanalyser för felaktiga utbetalningar. Det innebär att de nationella kvalitetsanalyserna varit otillräckliga.

<sup>3</sup> År 2010 uppskattades att de felaktiga utbetalningarna från ett antal myndigheter uppgick till omkring 16,5 miljarder kronor, av 2009 års utbetalningar (ESV [2011:11] ”Samverkansuppdrag mot felaktiga utbetalningar från välfärdssystemet 2010”). Denna siffra ska ses i relation till att myndigheternas totala utbetalningar uppgick till nära 500 miljarder kronor. Osäkerhetsintervallet är stort, mellan 4 och 29 miljarder kronor. Den stora osäkerheten samt att arbetet kräver stora resurser har bidragit till att Försäkringskassan även under 2014 bedömt att en omfattningsbedömning inte varit prioriterad.

En förklaring till dessa problem är att modellen för systematisk kvalitetsutveckling ännu inte är införd i hela Försäkringskassan. Detta beror dels på att vi har behövt testa och utvärdera de olika delarna i kvalitetsutvecklingsmodellen i mindre skala för att de ska ge ett bra stöd på sikt. Ytterligare en orsak är att utvecklingen av de olika delarna i modellen har tagit längre tid att utveckla än väntat. Slutligen har den omfattande omorganisation som genomförts i Försäkringskassan lett till att det saknats fungerande strukturer för att föra vidare kunskap och hantera förbättringsförslag inom livssituationerna.

## Rättslig kvalitet

Rättslig kvalitet bedöms dels utifrån kundernas upplevelse som den redovisas i kundundersökningarna, dels från resultaten av Försäkringskassans mätningar av utfallsrättvisan. Mätningarna är lokala och rättsliga kvalitetsuppföljningar, andra typer av granskningar samt resultatet av återkrav, utbetalningskontrollen, omprövningar, överklaganden, JO-anmälningar och skadestånd.

### Blandad upplevelse av rättslig kvalitet

Ett av de generella kundbehoven är att kunna lita på att Försäkringskassans beslut är riktiga. Andra är att förstå reglerna som finns och vad som gäller i det individuella fallet

Resultaten från kundundersökningarna visar att kundernas behov uppfylls till viss del. Kunderna upplever i relativt hög utsträckning att Försäkringskassan följer de lagar och regler som gäller. Kunderna är också relativt nöjda med motiveringarna till besluten. De är däremot mindre nöjda med utfallsrättvisan, att Försäkringskassan bedömer personer i samma situation på samma sätt. Det har här skett en marginell försämring jämfört med tidigare år. Kvinnor är något mer negativa än män, och även här har det skett en försämring från föregående år.

Under året har vi bland annat tagit fram nya riktlinjer för beslut som stöd för handläggarna och en ny modell för beslutsbrev som gör dem lättare att förstå.

### Försäkringskassans egna resultat

Under året har avsikten varit att kvaliteten i rättstillämpningen skulle följas upp lokalt med stöd av det gemensamma uppföljningsverktyget Væksten eller andra lokala verktyg. Det har inte skett som planerat. Som ett komplement till denna uppföljning finns dock kvalitetsindikatorer som gäller återkrav, resultat från utbetalningskontrollen, omprövningar, överklaganden, skadeståndsanspråk och JO-anmälningar. Dessa redovisas nedan. Sammantaget visar de inget som talar för att rättstillämpningen har förändrats sedan föregående år.

#### Återkrav

Ett återkravsärende skapas för att rätta till en felaktig utbetalning som orsakats av en kund, Försäkringskassan eller av annan aktör. Om kunden är återbetalningsskyldig bedöms även möjligheten att efterge hela eller delar av beloppet om det finns särskilda skäl. När ett beslut om återkrav registrerats påbörjas fordringshanteringen. Pengarna ska då betalas tillbaka inom 30 dagar för att dröjsmålsränta eller andra avgifter inte ska tillkomma.

Försäkringskassan hanterar även fordringar till följd av återkrav som beslutas av Pensionsmyndigheten och Arbetsförmedlingen. Försäkringskassans långsiktiga mål för området återbetalning är att myndigheten ska ha skuldfria kunder.

Försäkringskassan fattade under 2014 cirka 143 000 återkravsbeslut. Kravens sammanlagda belopp uppgick till cirka 980,5 miljoner kronor. Jämfört med 2013 är både antalet återkrav och det totalt återkrävda beloppet i stort sett oförändrade. De återkrav som finns i ärendehanteringssystemet är orsakade av Försäkringskassan i cirka 44 procent av fallen, vilket är en

minskning med cirka tre procentenheter sedan 2013. Det går dock inte att dra slutsatsen att antalet felutbetalningar som orsakats av Försäkringskassan har minskat, eftersom ärendebalanserna i återkravsverksamheten har ökat markant under 2014. Det innebär att det inte har fattats beslut om återkrav i en del av de felutbetalningarna som gjorts under 2014. Därför har inte heller orsaken till dessa fastställts, vilket gör att de inte ingår i statistiken för 2014.

Utöver det sammanlagda återkravsbeloppet på cirka 980,5 miljoner kronor bedömde Försäkringskassan under 2014 att ett sammanlagt belopp på cirka 99,6 miljoner kronor inte behövde betalas tillbaka av kunderna. För 2013 var motsvarande belopp 138,2 miljoner kronor.

Fordringsstocken, den totala fordran, fortsätter att öka från år till år. Mellan 2013 och 2014 var ökningen cirka 8 procent, eller 264,4 miljoner kronor. Det är en liten inbromsning, eftersom ökningen legat på cirka 10 procent de två senaste åren.

**Tabell 11 Inbetalningar av återkrav samt den totala fordringsstocken, miljoner kronor<sup>1</sup>**

	2012	2013	2014
Inbetalningar	761	819	821
Fordringsstocken	2 857	3 155	3 420

<sup>1</sup> Samtliga siffror är uttagna 31 december för respektive år och innehåller även avgifter och ränta.

### Andel felaktiga utbetalningar i utbetalningskontrollen

Försäkringskassan genomför löpande utbetalningskontroller av verkställda utbetalningar i syfte att förebygga, förhindra och upptäcka såväl oavsiktliga fel som oegentligheter. Kontrollen gäller slumpmässigt utvalda utbetalningar och utbetalningar som kan vara särskilt riskfyllda, så kallade riktade urval.

Under 2014 ingick cirka 257 500 ärenden i Försäkringskassans utbetalningskontroll. Felaktigheter upptäcktes i cirka 10 100 av de kontrollerade ärendena. Av de fel som upptäckets identifierades cirka 1 700 fel i det slumpmässiga urvalet. Resterande fel är identifierade via urval för riskfyllda transaktioner. Det innebär att andelen fel är cirka 5 procent av de kontrollerade ärendena. Samtliga brister återrapporterades till berörd handläggare för rättning.

Ärenden som inte blivit kontrollerade, så kallat bortfall, uppgår till 13 procent av urvalet. Bortfallet hänger samman med automatiseringen av föräldrapenning och gäller ärenden som valts ut för kontroll på grund av korrigeringar som gjorts inom förmånen. Efter automatiseringen konstaterades att cirka hälften av de ärenden som skulle kontrolleras saknade granskningsvärde då ingen manuell handläggning skett. Beslut togs om att kontrollen av dessa ärenden skulle upphöra under en period. Kontrollen återupptogs dock i augusti i avvaktan på att rättningar i den automatiserade handläggningen skulle ske. Urval till utbetalningskontrollen har levererats även under en period då kontrollen inte skulle genomföras, vilket lett till bortfall.

**Tabell 12 Antal kontrollerade utbetalningar och andel ärenden med fel**

	2012	2013	2014
Antal kontrollerade ärenden totalt	275 927	268 287	223 308
Andel ärenden med fel, procent <sup>1</sup>	5,4	4,7	4,5

<sup>1</sup> I andelen ingår även brister som inte lett till felaktiga utbetalningar

Det finns flera orsaker till att ett ärende bedöms vara felaktigt i utbetalningskontrollen. Förutom att det utbetalda beloppet inte stämmer med det beslutade beloppet kan det vara brister i underlaget som ligger till grund för utbetalningen, fel kontouppgifter, brister i registervård eller att utbetalningar på 40 000 kronor eller mer inte attesterats korrekt. Många av de brister som upptäcks leder aldrig till en felaktig utbetalning, men det finns risk för

framtida felaktiga utbetalningar. Det kan till exempel handla om att historikuppgifter inte uppdateras eller att de uppdateras på fel sätt.

#### **Fakta – utbetalningskontroll**

Utbetalningskontrollen innefattar dels ett slumpmässigt urval av utbetalningar dels kontroll av riskfyllda transaktioner. Riskfyllda transaktioner är utbetalningar av höga belopp, utbetalningar där man forcerat olika indatakontroller samt korrigeringar av uppgifter i databaser. Det slumpmässiga urvalet omfattar en fastställd andel av de verkställda utbetalningarna. Granskningen av de riskfyllda transaktionerna kan antingen vara 100 procent om det bedömts som hög risk, eller utgöra en andel av det totala antalet utförda transaktioner. Totalt omfattas 32 förmåner av utbetalningskontrollen. Kontrollen sker med hjälp av IT-stödet Qben II.

#### **Antal omprövningar och ändringsfrekvens**

En kund som är missnöjd med sitt beslut kan begära att det omprövas. Under året kom det in cirka 33 800 begäran om omprövning. Det är färre än under 2013, vilket innebär att den utveckling som inleddes 2011 har fortsatt. Andelen omprövningar som ledde till ändrat beslut ligger relativt konstant över åren. Under 2014 var den knappt 20 procent. Orsakerna till ändringarna av beslut varierar. Det kan handla om nya underlag som inkommit, men även till exempel otillräcklig utredning eller att omprövningshandläggaren gör en annan bedömning av samma underlag.

#### **Överklaganden**

Den som inte är nöjd med Försäkringskassans omprövningsbeslut kan överklaga beslutet hos allmän förvaltningsdomstol. Totalt kom det in cirka 12 500 överklaganden till förvaltningsrätterna under 2014. Jämfört med 2013 är detta en ökning, men hela ökningen beror på en lagändring som lett till att ett stort antal patienter som behandlats utomlands för hyperhidros (extrem svettning) inte längre kan få full ersättning för sina vårdkostnader. Dessa kunder har via ett gemensamt ombud lämnat ett stort antal överklaganden. Bortser man från dessa har antalet överklaganden minskat i förhållande till 2013. Av de ärenden som avgjordes i förvaltningsrätterna ändrades cirka 17 procent, vilket är marginellt mindre än föregående år.

#### **Antal skadeståndsansökningar**

Under 2014 kom det in totalt 378 skadeståndsärenden till Försäkringskassan. Det är en minskning med cirka 6 procent i förhållande till 2013. Den positiva utveckling som inleddes föregående år har alltså fortsatt även under 2014. Under året fattades beslut i 251 ärenden om skadestånd. I 20 fall beviljades skadestånd, vilket motsvarar cirka 8 procent av de avgjorda ärendena. Ytterligare 85 ärenden avgjordes av Justitiekanslern (JK) och i 18 av dessa beviljades skadestånd. Den vanligaste orsaken till att JK eller Försäkringskassan beviljar skadestånd är att fel har gjorts i handläggningen. Det högsta beloppet som betalades ut i skadestånd var 166 793 kronor.

Försäkringskassan beviljade också skadestånd i 14 ärenden till följd av skada som orsakats i samband med arbetslivsinriktad rehabilitering. Det högsta beloppet som betalades ut för en sådan skada var 85 536 kronor.

#### **JO-anmälningar**

En person som är missnöjd med sin kontakt med Försäkringskassan i formellt hänseende kan göra en anmälan till Justitieombudsmannen (JO). Under året kom det in 368 sådana anmälningar. Det är 2 procent färre än föregående år, då det kom in 377 stycken. Även antalet ärenden som remitterats från JO till Försäkringskassan minskade med hela 28 procent, från 53 stycken under 2013 till 38 under 2014. Den positiva trend som pågått har därmed fortsatt.



Långsam handläggning är fortfarande den vanligaste anledningen till klagomål i de remitterade ärendena. I ett fåtal fall har känsliga uppgifter skickats fel. Detta är något som Försäkringskassan ser allvarigt på, och informationsinsatser kommer att genomföras för att minimera sådana fel.

## Skicklighet

Den andra kvalitetsdimensionen är skicklighet. Som tidigare nämnts innebär skicklighet att vi ska möta kundernas behov och förväntningar när det gäller service, bemötande och kompetens.

Det går här att se skillnader mellan kundernas upplevelse av kvaliteten och våra egna resultat, bland annat när det gäller tillgänglighet och svarstider i kundcenter.

### Blandad upplevelse av skicklighet

Några av de generella kundbehov som har identifierats handlar om kunskap. Kunderna behöver veta om det finns hjälp att få, vad som gäller för just dem och hur de kan påverka sin situation. Andra generella kundbehov är möjligheten till överblick och framförhållning. Kunderna behöver förstå vad som händer i deras ärende, vad som förväntas av dem och vilka konsekvenser olika val kan få. De behöver få stöd, bli mötta med tilltro och sedda som människor.

### Kundundersökningar

Nöjd kund-index (NKI) för hela Försäkringskassan ligger i den senaste kundundersökningen (2014:2) på 62. Det är en ökning från föregående år, då NKI låg på 59. Det tyder på att vårt utvecklingsarbete gett effekt på vår förmåga att leva upp till de behov och förväntningar som våra kunder har.

Enligt kundundersökningen är kunderna relativt nöjda med handläggarnas kompetens och bemötande. Det finns inga skillnader mellan könen. Det finns däremot skillnader mellan olika kundgrupper. För mer information om resultat i kundundersökningar se avsnitt Förtroende, service och kvalitet.

### Enkät på webbplatsen

Enligt den pop up-enkät som finns på Försäkringskassans webbplats är cirka 60 procent av kunderna nöjda med webbplatsen, vilket är i linje med föregående år. Så många som 74 procent var nöjda med Mina sidor, vilket är en ökning sedan 2013 då motsvarande siffra var 65 procent.

### Kundmötet i telefon

Kundcenter erbjuder kunder att direkt efter samtalena svara på frågor om hur de uppfattar kundcenters service. Under året har 25 900 kunder svarat på frågorna. Av dessa var 90 procent nöjda med servicen. Det är högre än 2013, när motsvarande siffra var 87 procent.

## Försäkringskassans egen bedömning

Bedömningen av myndighetens skicklighet i handläggningen grundar sig på en samlad bild av flera olika kvalitetsindikatorer och andra underlag.

### Handläggningstider

Handläggningstiderna varierar mellan livssituationerna. Det pågår dock flera olika utvecklingsaktiviteter som syftar till att minska handläggningstiderna, till exempel genom att i större utsträckning differentiera handläggningen i förhållande till kundernas behov.

Vi planerar sedan länge produktionen efter de variationer i inflödet av nya ärenden som vi vet inträffar under året. Tillfälliga försämringar av handläggningstiderna beror därför främst på variationer i inflödet som inte har gått att förutse.

### **Tillgänglighet och svarstider för telefon i kundcenter**

Många kunder upplever att det är svårt att komma fram per telefon. Men om de kommer fram är de i allmänhet nöjda med de svar de får. Enligt våra egna mätningar varierar tillgängligheten, men den har generellt ökat under andra halvåret 2014.

Från och med 2014 ingår samtal när kunderna lämnar sitt nummer och blir uppringda av Försäkringskassan, så kallad call-back, i mätningarna av svarstiderna. Detta gör det svårt att jämföra resultaten med föregående år.

Vår förmåga att ställa prognoser och hantera ökning av inkommande samtal har utvecklats under 2014. Bland annat genom ökat samarbete mellan kundcenter och de olika livssituationerna. Åtgärder vidtas nu snabbare.

### **Tillgänglighet i digitala kanaler**

Antalet besök på Försäkringskassans webbplats ökade från 30 miljoner 2013 till 32,2 miljoner besök 2014. Användningen av Mina sidor ökade med 28 procent till 21,2 miljoner besök. Totalt 562 000 kunder prenumererar på händelser i sina ärenden på Mina sidor, jämfört med 375 000 år 2013. Prenumerationen innebär att de får aviseringar via sms eller e-post om till exempel utbetalningar.

En stor del av ökningen av besöken på Mina sidor kom efter lanseringen av appen för mobiltelefoner i slutet av 2012. Inte mindre än 44 procent av besöken till Mina sidor görs nu från en mobiltelefon. Försäkringskassan har blivit nominerad till Telekompriset och UX Award samt fått utmärkelser för appen.

### **Närvaro på sociala medier**

Kundcenter är sedan 2011 närvarande och svarar på frågor i olika sociala forum. Vi finns idag på Facebook, familjeliv.se, och doktorn.com. Sedan 2013 har vi arbetat för att öka antalet användare av dessa kanaler i syfte att där kunna ge svar på generella frågor. Under 2014 påbörjade vi också ett mer riktat arbete på vår utlandssida på Facebook, "In other languages". Vi arbetar också med fler filmklipp och bilder för att öka deltagandet från våra kunder på Facebook – Förälder och Facebook – Bostadsbidrag.

### **Fortsatt utveckling av självbetjäning, webbplats och e-tjänster**

I februari lanserades inloggning med mobilt bank-id, vilket var det vanligaste önskemålet i kundsynpunkterna under 2013. Vidare lanserades en engelsk webbplats för att vi ska nå flera kunder. Under året har också flera e-signerbara blanketter lanserats, till exempel för bostadsbidrag och underhållsstöd. Med e-signerbar blankett menas att kunden kan fylla i och skicka in blanketten digitalt.

Sedan tidigare finns tjänsten Avsäga sig pappersutskick. Den innebär att kunderna inte får utbetalningsbeskeden med post, utan i stället ser dem på Mina sidor. Hittills har 670 000 kunder anslutit sig till tjänsten.

Kassakollen ger kunderna möjlighet att själva skriva in sina uppgifter och få information om vilken ersättning de kan få från socialförsäkringen. Kassakollen finns på svenska, engelska, spanska och polska samt i en mobilversion. Den har haft 1,8 miljoner besök sedan starten 2012.

På webbplatsen finns även tjänster som riktar sig till arbetsgivare. Bland annat går det att besvara frågor om anställdas inkomst direkt på webben. Användningen av denna tjänst har ökat från 41 till 52 procent under året.

## Servicekontoren

Servicekontoren drivs i samarbete mellan Försäkringskassan, Skatteverket och Pensionsmyndigheten. Det finns 103 kontor, varav 57 stycken har Försäkringskassan som huvudman. Kontoren hjälper kunderna med frågor om ärenden som handläggs av de tre myndigheterna. De flesta kontor arbetar med service-guidning. Det innebär att en servicehandläggare som snabbt kan hjälpa till med enklare ärenden möter kunden direkt innanför dörren. Detta arbetssätt gör att kunden känner sig sedd, får ett bra bemötande och kortare väntetid.

Antalet besök på servicekontoren har minskat med 3 procent under 2014. Det är ingen skillnad i antalet besök mellan kvinnor och män. Förhållandevis många besökare är i åldern 25–34 år. För att ytterligare effektivisera verksamheten har vi under året gjort en genomlysning av besöksfrekvens och bemanning. Vi har också börjat kartlägga ärendenas ökande komplexitet och konsekvenserna av att fler nyanlända besöker kontoren.

### Myndighetsgemensamma kontor underlättar för kunderna

Tre gånger om året följer vi upp hur servicekontoren uppfattas genom en kundundersökning. Undersökningarna visar att cirka 15 procent av besökarna har ärenden till fler än en myndighet. Trots att denna andel är relativt liten innebär det att 700 000 kunders behov av hjälp från flera myndigheter kan tillgodoses vid ett och samma tillfälle. Detta indikerar att det finns behov av servicekontoren och att de underlättar för kunderna. De besökare som behöver hjälp av Försäkringskassan vill oftast lämna ansökningar eller kompletteringar, få svar på frågor om sina ärenden eller hjälp med att kontrollera eller att fylla i blanketter. De vanligaste frågorna rör föräldrapenning, aktivitetsstöd och bostadsbidrag. I knappt två tredjedelar av besöken ger servicehandläggaren fler än en typ av hjälp.

### De flesta kunder är nöjda med servicen och tycker att kontoren är tillgängliga

Kundundersökningen visar också att 97 procent av besökarna anser att de fått ett bra bemötande, 95 procent fick den hjälp de behövde och 89 procent tyckte att de fick svar inom rimlig tid. 86 procent av kunderna var helt nöjda med besöket i alla tre dimensionerna. Detta är i nivå med resultaten från föregående år. Servicekontoren upplevs överlag som tillgängliga. Enligt kundundersökningarna anser 90 procent att det är lätt att ta sig till servicekontoret. Det är samma andel som tidigare år.

# Verksamhetsutveckling

I detta avsnitt redovisas ett urval av våra viktigaste insatser inom verksamhetsutveckling. Tyngdpunkten ligger på vad som genomförts under året, även om utvecklingsarbetet ofta sträcker sig över flera år.

Försäkringskassan bedriver kontinuerligt en omfattande verksamhetsutveckling med syftet att fullgöra vårt uppdrag och nå våra mål. Från och med 2014 ansvarar de kundansvariga cheferna för verksamhetsutvecklingen inom sina respektive livssituationer.

## Verksamhetsutveckling med IT-inslag

Verksamhetsutveckling med IT-inslag hanteras inom Försäkringskassans utvecklingsram och fördelas på genomförandeprojekt och förstudier. Utvecklingsinsatserna som finansierades via utvecklingsramen uppgick under 2014 till 573,2 miljoner kronor, vilket är en minskning från föregående år med 21,1 miljoner kronor. Ett åttiotall genomförandeprojekt och förstudier har pågått under året.

Budgeten för mindre utveckling som tidigare fanns med i utvecklingsramen är nu fördelad inom organisationen.

**Tabell 13 Utvecklingsinsatser 2012–2014 med IT-inslag som beslutats inom utvecklingsramen, samt förvaltning och mindre utveckling, tusental kronor<sup>1</sup>**

	2012	2013	2014
Genomförandeprojekt	647 388	548 811	518 875
Förstudier	18 972	45 487	54 298
<b>Utvecklingsram, totalt</b>	<b>666 360</b>	<b>594 298</b>	<b>573 173</b>
Förvaltning/mindre utveckling <sup>2</sup>	55 941	58 330	55 755
<b>Utveckling och förvaltning, totalt</b>	<b>722 301</b>	<b>652 628</b>	<b>628 928</b>

<sup>1</sup> Bearbetad data från ekonomisystemet.

<sup>2</sup> Från och med 2014 finansieras mindre utveckling (tidigare kallad förvaltning) inte längre via utvecklingsramen, utan via ordinarie linjebudget.

I årsredovisningen för 2013 konstaterades att stora utvecklingsprojekt med IT-inslag ofta drabbas av förseningar och kostnadsökningar. Ett flertal insatser har genomförts för att motverka detta problem:

- Styrningen av förvaltning och utveckling har anpassats till den nya organisationen med ansvar för livssituationer. Ett ramverk för förvaltning och utveckling har etablerats i organisationen för att bidra med effektiva flöden och stöd till arbetet med ständiga förbättringar. Ramverket ska också ge en samlad bild av utveckling och förvaltning inom ett förvaltningsområde. Förändringen innebär bland annat en ny indelning i delportföljer, utifrån livssituation, tvärfunktionellt område och internt stöd.
- Ett utvecklingsråd har införts i syfte att stärka ledning och styrning av verksamhetsutveckling med IT-inslag.
- Vi har börjat dela upp större satsningar i flera mindre projekt för att skapa bättre förutsättningar för att leda och styra projekten med fokus på tid, kostnad och kvalitet.

**Tabell 14 Utvecklingsinsatser 2014 med IT-inslag som beslutats inom utvecklingsramen, tusental kronor<sup>1</sup>**

Delportföljer	Genomförande-projekt	Förstudier	Totalt
Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga	32 927	15 088	48 014
Leva med funktionsnedsättning	56 848	-	56 848
Utan behov av ersättning	-	-	-
Väntar eller har barn	152 588	-	152 588
Ny i Sverige eller arbetssökande och tandvård	69 114	1 884	70 998
Varaktigt nedsatt arbetsförmåga	2 486	-	2 486
Generell försäkringsfunktionalitet	39 122	16 373	55 495
Statistik och LBI	26 524	834	27 358
Kundstöd	22 679	7 677	30 356
Internt stöd	82 090	816	82 906
Digitalt samverkande statsförvaltning	4 519	8 146	12 665
Pensionsmyndigheten	29 978	3 481	33 459
<b>Totalt</b>	<b>518 875</b>	<b>54 299</b>	<b>573 173</b>

<sup>1</sup> Bearbetad data från ekonomisystemet.

## Fortsatt satsning på automatiseringar och utveckling av digitala kanaler

En viktig satsning under året har varit att slutföra utvecklingen av automatiserad handläggning av föräldrapenning. Automatiseringen har lett till bättre service och effektivare flöden för kunderna och dessutom lägre kostnader för verksamheten. Andra större projekt har varit ytterligare utveckling av den automatiserade handläggningen av tillfällig föräldrapenning, automatiserad handläggning av aktivitetsstöd och utvecklingsersättning, nytt IT-stöd för assistansersättning samt förstudie för digitalisering av sjukförmåner.

Tillsammans med hälso- och sjukvården har vi fortsatt att utveckla de digitala tjänsterna för att skicka medicinsk information mellan vårdgivaren och Försäkringskassan.

Vi har också vidareutvecklat självbetjäningstjänsterna. Webbplatsen har omstrukturerats och på Mina sidor har möjligheten att hämta information om tidigare och kommande utbetalningar utökats.

## Implementering av lag- och regeländringar

Ändrade lagar och regler har under året gjort nödvändigt med IT-utveckling inom bland annat följande områden:

- I tandvårdssystemet har Tandvårds- och läkemedelsförmånsverkets (TLV) regelverk implementerats.
- Inom assistansersättning har arbete pågått hela året med utveckling ett nytt IT-stöd som ska klara nya och även äldre lagkrav. Stödet ska också innehålla maskinella kontroller, tillhandahålla utökad statistik och möjliggöra elektroniskt informationsutbyte med andra myndigheter, främst för att minska antalet felaktiga utbetalningar. Projektet är försenat jämfört med ursprunglig tidplan.
- Inom barnbidrag har IT-stödet utvecklats för implementera den regeländring som innebär att barnbidraget automatiskt delas mellan föräldrar som har gemensam vårdnad.
- Inom föräldrapenningen har ändrade åldersgränser för barn födda 2014 och senare implementerats i systemen, som nu till stor del är automatiserade.
- Inom aktivitetsstöd har IT-stödet utvecklats på grund av de nya uppföljningsåtgärder som kommer att införas för arbetssökande under 2015.

## Utveckling av tjänster i samarbete med Pensionsmyndigheten

I de tjänster som Försäkringskassan levererar till Pensionsmyndigheten ingår även utvecklingsverksamhet med IT-inslag. Av den totala kostnaden för utvecklingsinsatser kunde 33,5 miljoner kronor hänföras till Pensionsmyndigheten.

Projektet Myndighetsdelning drivs i samverkan med Pensionsmyndigheten. Det syftar till att utveckla en utbetalningsprocess där varje ansluten myndighet kan påverka sitt eget utbetalningsflöde och vilken information kunderna ska få. Processen används från och med år 2015, och projektet kommer också att avslutas 2015 efter att ha pågått i flera år.

## Fortsatt arbete med projekt Datacenter

Försäkringskassans datacenter etablerades redan på 1970-talet. Ett projekt pågår därför i syfte att modernisera infrastruktur, organisation och arbetssätt. Detta kommer att göra det möjligt att öka utbudet av tjänster och sänka kostnaderna, samtidigt som driften blir mer energieffektiv. Det kommer också att göra det möjligt att uppfylla kraven på ökad myndighetsövergripande samordning och e-förvaltning. Leveranskvaliteten och tillgängligheten blir högre och driften mer automatiserad.

## Övrig verksamhetsutveckling

En stor del av verksamhetsutvecklingen inom myndigheten sker utan inslag av IT-utveckling. Nedan redovisas några av de viktigaste projekten som pågått under året.

### Fortsatt utveckling av lean som verksamhetsstrategi

Arbetet med att förverkliga lean som verksamhetsstrategi har under 2014 närmast sig slutet på den första fasen. Nu har de flesta medarbetare och ledare genomfört grundträning med syfte att kunna arbeta med ständig förbättring. Det nya arbetssättet att systematiskt identifiera avvikelser och arbeta med ständiga förbättringar etableras successivt i verksamheten.

### Nya arbetssätt för att effektivisera produktionsflöden

Effektiviseringen av våra produktionsflöden har fortsatt. Projektet En enklare sjukförsäkringsprocess har infört nya arbetssätt i verksamheten. Motsvarande projekt för dem som lever med funktionsnedsättning heter En enklare vardag, och även där har nya arbetssätt tagits fram och prövats. Dessa kommer att införas i hela verksamheten under 2015.

En enklare sjukförsäkringsprocess beskrivs i avsnitt Sjukförsäkringen och En enklare vardag beskrivs i avsnitt Förtroende, service och kvalitet.

### **Förbättringsevenemang ger snabba lösningar på specifika problem**

En ny metod för att utveckla och förbättra verksamheten är förbättringsevenemang. Ett förbättringsevenemang innebär att man under loppet av 4 veckor går från problem till införd lösning inom ett specifikt problemområde. Metoden har prövats framgångsrikt inom aktivitetsstöd, assistansersättning och bostadsbidrag.

### **Lean som verktyg för att planera, utföra och följa upp produktionen**

Nästa steg i lean är att inte bara använda metoden för utvecklings- och förbättringsarbete, utan också som ett synsätt för hur vi planerar, utför och följer upp produktionen. Under året har därför några verksamheter börjat pröva nya metoder och verktyg för daglig styrning på teamnivå i kombination med en struktur för uppföljning och avvikelshantering, så kallad produktionspuls. Arbetet med att utveckla och etablera daglig styrning och produktionspuls kommer att intensifieras under 2015.

### **Fortsatt utveckling av modellen för systematisk kvalitetsutveckling**

Under 2014 har Försäkringskassan fortsatt arbetet med den modell för systematisk kvalitetsutveckling som startade under 2013. Projektet har blivit försenat och modellen kommer att införas successivt för sammanlagt ett tjugotal av Försäkringskassans ärendeslag under 2015 och våren 2016. Arbetet med modellen beskrivs närmare under avsnitt Kvalitet.

### **Identifiering av fler antikrångelförslag**

Försäkringskassans arbete med att utreda och lämna förslag till regeländringar för minskat krångel i socialförsäkringen har fortsatt. Inriktningen har liksom tidigare varit att göra tillvaron tryggare och enklare för människor som berörs av socialförsäkringen. Under 2014 överlämnade vi till regeringen en "antikrångelkatalog" med 15 förslag till regelförenklningar och två problembeskrivningar. I samband med detta lämnades också en begäran med ytterligare två förenklingsförslag som tagits fram i samarbete med Arbetsförmedlingen. Båda förslagen rör personer som deltar i rehabilitering via det förstärkta samarbetet mellan myndigheterna.

### **Förebyggande arbete**

Under 2014 har Försäkringskassan tagit initiativ till att föra dialog med andra myndigheter, organisationer och arbetsmarknadens parter om att främja ett hållbart arbetsliv och förebygga frånvaro från arbetet på grund av sjukdom. Arbetet planeras fortsätta 2015 inom Försäkringskassans mobiliseringsuppdrag.

### **Verksamhetsutveckling inom säkerhetsområdet**

Den uppförandekod som infördes 2013, och som har till uppgift att förklara hur vi på Försäkringskassan sköter vår verksamhet på ett etiskt, socialt och miljömässigt riktigt sätt, har reviderats 2014. Den är avsedd att användas vid till exempel arbetsplatsträffar och vid introduktion av nyanställda. Ett beslut har också fattats om att e-utbildningen om otillåten informationssökning ska repeteras minst vartannat år av alla anställda. Vi bedömer dock att det kommer att behövas ytterligare utveckling inom området informationssäkerhet framöver. Insatser och metoder måste i större utsträckning fokusera på tidig upptäckt av missbruk.

En ny e-utbildning har tagits fram om hur en chef eller kollega bör agera när en medarbetare utsätts för våld i nära relationer.

Tillsammans med 12 andra myndigheter som ingår i samverkan mot grov organiserad brottslighet har Försäkringskassan beslutat om en myndighetsgemensam handlingsplan mot korruption.



**Verksamhetsutveckling inom ramen för E-delegationen**

Utöver den egna verksamhetsutvecklingen medverkar vi även i det utvecklingsarbete som bedrivs av E-delegationen, som är en kommitté under Näringsdepartementet.

Försäkringskassan har sedan starten av delegationen år 2009 bidragit aktivt med både kompetens och resurser inom ett flertal av dess arbetsområden, såsom Mina meddelanden, Svensk e-legitimation, Ekonomiskt bistånd och Livshändelsen väntar barn.

Försäkringskassan deltar även i det pågående arbetet med att successivt ta fram och lägga fast ”trafikregler” för de digitala tjänster som växer fram inom ramen för digital samverkan. Under 2014 har nya vägledningar tagits fram inom detta område. Försäkringskassan förvaltar också det så kallade SHS-konceptet, som är en säker statlig standard för informationsutbyte.



# Resultat per livssituation

I avsnittet redogörs för utvecklingen av volymer, förvaltningskostnader och kvalitet i handläggningen samt insatser för att stärka produktiviteten och kvaliteten. Eftersom Försäkringskassans styrs utifrån en indelning av kundernas olika livssituationer är denna del av resultatredovisningen också indelad på detta sätt. Avsnittet inleds med en förmånsförteckning.

För att tydligt lyfta fram de resultat och insatser som kan hänföras till mål eller återrapporteringskrav i regleringsbrevet, redovisas dessa särskilt i avsnitt Återrapportering enligt regleringsbrevet.

# Förmånsförteckning

Försäkringskassan handlägger och betalar ut en rad av socialförsäkringens förmåner. Förmånerna ingår från och med 2014 i olika livssituationer. Den tidigare indelningen i försäkringsområden används inte längre i myndigheten och används därför inte heller i årsredovisningen.

Två förmåner ingår inte i någon livssituation och återfinns här under rubriken Övrigt.

**Tabell 15 Förmånsförteckning<sup>1</sup>**

Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga	Leva med funktionsnedsättning	Väntar eller har barn	Ny i Sverige eller arbetssökande	Varaktigt nedsatt arbetsförmåga	Övrigt
Boendetillägg	<b>Aktivitetsersättning</b>	Adoptionsbidrag	<b>Aktivitetsstöd</b>	Arbetsskadeersättning	Internationell vård
Ersättning för höga sjuklönekostnader till arbetsgivare	Arbetshjälpmedel	<b>Barnbidrag</b>	<b>Etableringsförmåner</b>	<b>Arbetsskadelivränta</b>	<b>Statligt tandvårdsstöd</b>
<b>Närståendepenning</b>	<b>Assistansersättning</b>	<b>Bostadsbidrag</b>		<b>Bostadstillägg</b>	
<b>Rehabiliteringsersättning</b>	<b>Bilstöd</b>	Dagpenning till totalförsvarspliktiga		<b>Sjukersättning</b>	
Sjuklönegaranti	<b>Handikappersättning</b>	Familjebidrag till totalförsvarspliktiga		Yrkesskadelivränta	
<b>Sjukpenning</b>	<b>Vårdbidrag</b>	<b>Föräldrapenning</b>			
Smittbärarersättning		<b>Graviditetspenning</b>			
Särskilt högriskskydd		Jämställhetsbonus			
		<b>Tillfällig föräldrapenning</b>			
		<b>Underhållsstöd</b>			

<sup>1</sup> Förmåner i fetstil kommenteras i årsredovisningen

Försäkringskassan har i årsredovisningen valt att kommentera väsentliga förändringar för prestationerna beslut och utbetalningar inom de förmåner som är markerade med fetstil i tabellen ovan (för sjukpenning också avslutade sjukfall). Förmånerna har valts ut på grund av de utgör en stor del av försäkringsutgifterna eller har stora volymer beslut eller utbetalningar. Ytterligare förmåner kan kommenteras om de omfattas av något krav på återrapportering i årsredovisningen, eller av andra särskilda skäl.

Utöver de förmåner som förtecknas har Försäkringskassan även förvaltningskostnader för köp av rehabiliteringstjänster, bidrag till företagshälsovård, samverkan inom rehabiliteringsområdet och övrigt inom åtgärder mot ohälsa. Eftersom dessa verksamheter inte utgör någon slutprestation riktad mot Försäkringskassans kunder har de inte tagits med i förteckningen ovan.

Ärendeslagen sjukpenninggrundande inkomst och försäkringstillhörighet betraktas av samma skäl inte som slutprestationer till kund, eftersom de ingår som delar i beslut som fattas om andra förmåner.

# Livssituationen Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga

**I detta avsnitt redovisas resultat inom livssituationen Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga, vilket utgörs av delar av sjukförsäkringen. Utifrån vilka förmåner som är volymmässigt och utgiftsmässigt störst kommenteras sjukpenning, rehabiliteringspenning och närståendepenning.**

## Viktiga resultat och insatser inom livssituationen

Volymerna har ökat inom samtliga kommenterade förmåner och såväl inflödet av som varaktigheten i sjukfallen har ökat. Stora insatser har gjorts för att möta detta, men den samlade produktiviteten minskade ändå med 1,4 procent. Se nedan samt i avsnitt Produktivitet och i avsnitt Sjukförsäkringen.

En viktig insats för kunderna inom livssituationen är En enklare sjukförsäkringsprocess, som nu är införd inom samtliga handläggande områden. Den syftar till att kunderna ska få rätt insatser i rätt tid och omfattning. En omfattande omorganisation inom Avdelningen för sjukförsäkring har också genomförts, för att stödja den nya processen. Se avsnitt Sjukförsäkringen.

Vi bedömer att arbetet med att fatta beslut om och betala ut sjukpenning i huvudsak har fungerat väl, även om handläggningstiderna blivit något längre än föregående år. Sammantaget visar en granskning att kvaliteten är god i de beslut där Försäkringskassan nekar sjukpenning. Däremot finns det förbättringsområden i bifallsbesluten. Det gäller både bedömningen av arbetsförmågans nedsättning och efterlevnaden av tidsgränserna i rehabiliteringskedjan. Tillgängliga indikatorer visar i övrigt inte på några avgörande förändringar i kvaliteten i handläggningen, men det går inte att göra någon samlad bedömning för livssituationen i enlighet med vår kvalitetsdefinition om kvaliteten är tillfredsställande eller ej i handläggningen. Se nedan och i avsnitt Sjukförsäkringen.

NKI är 55 för livssituationen, vilket är lägre än för de andra livssituationerna. NKI har också minskat för både sjukpenning och rehabiliteringspenning. För närståendepenning är NKI hela 64.

I detta avsnitt redogörs för hur försäkringsutgifter, volymer, styckkostnader och kvalitet har utvecklats och vilka insatser som genomförts för att öka produktiviteten och kvaliteten i handläggningen.

Resultat och insatser som kan hänföras till målet om sjukskrivningsprocessen, såsom arbetet inom rehabiliteringskedjan, redovisas mer utförligt i avsnitt Sjukförsäkringen.

Insatser som särskilt bedöms ha bidragit till det gemensamma målet om att stärka förtroendet redogörs för i avsnitt Förtroende, service och kvalitet.

## Om livssituationen och de ingående förmånerna

Inom livssituationen administreras den del av sjukförsäkringen som ersätter inkomstbortfall för den som inte kan arbeta på grund av sjukdom som tillfälligt sätter ned arbetsförmågan, samt andra ersättningar som är relaterade till detta. Förutom att administrera försäkringen och ge rätt personer rätt ersättning har Försäkringskassan även i uppdrag att samordna insatser för att de som drabbats av sjukdom ska få tillbaka sin arbetsförmåga och kunna börja arbeta igen. Detta uppdrag och sjukfrånvarons utveckling beskrivs under avsnitt Sjukförsäkringen.

### Sjukpenning och rehabiliteringsersättning

Sjukpenning betalas ut till den som har nedsatt arbetsförmåga på grund av sjukdom. Rehabiliteringsersättning betalas ut till den som har nedsatt arbetsförmåga på grund av sjukdom och deltar i arbetslivsinriktad rehabilitering.

Antal sjukfall per månad har ökat sedan 2013. Cirka 65 procent av de pågående sjukfallen gällde kvinnor och 35 procent gällde män.

Antalet utbetalningar av sjukpenning under 2014 var cirka 2,5 miljoner, vilket är drygt 234 800 fler än föregående år. Antalet utbetalningar av rehabiliteringsersättning var cirka 102 600, en minskning med 715 jämfört med 2013. Ökningen för sjukpenning beror både på ett ökat inflöde av nya sjukfall och på att fler sjukfall blir längre. Antalet avslutade sjukfall har ökat med 14 600 till 489 000 under 2014.

### Närståendepenning

Närståendepenning betalas ut till den som avstår från att arbeta för att vårda en närstående person som är svårt sjuk.

Det gjordes något fler utbetalningar av närståendepenning under 2014, och både antalet mottagare och antalet personer som blev vårdade ökade. Antalet utbetalningar ökade från 25 200 till 26 300 och antalet mottagare ökade från 15 000 till 15 600 personer. Antalet personer som blev vårdade ökade från 12 500 till 13 200 personer. Könsfördelningen bland mottagarna var oförändrad med 73 procent kvinnor och 27 procent män. Mellan dem som fick vård var könsfördelningen jämnare: under 2013 var 52 procent av vårdtagarna kvinnor och 48 procent män. Under 2014 var motsvarande siffror 53 respektive 47 procent.

## Försäkringsutgifter

De totala utgifterna för livssituationen Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga var cirka 32,5 miljarder kronor under 2014. Det är en ökning med cirka 4,4 miljarder kronor sedan föregående år.

Försäkringsutgifterna för sjukpenning uppgick 2014 till cirka 30,7 miljarder kronor, en ökning från cirka 26,4 miljarder kronor under 2013. Ökningen förklaras av att fler sjukfall påbörjats och att sjukfallen blivit längre under året.

Under 2014 beräknas cirka 343 000 sjukfall ha startas som blivit minst 30 dagar, vilket är en ökning med cirka 8 procent jämfört med 2013. Antalet långa sjukfall har ökat med cirka 24 procent och beräknas under 2014 uppgå till cirka 47 700.<sup>4</sup> Som långt räknas ett sjukfall som är längre än ett år.

Försäkringsutgifterna för rehabiliteringsersättning uppgick till 1,3 miljarder kronor under 2014, en viss ökning jämfört med föregående år.

Försäkringsutgifterna för närståendepenning uppgick 2014 till 177,6 miljoner kronor, vilket också är en viss ökning.

## Kostnader

Den samlade förvaltningskostnaden för livssituationen var 3,2 miljarder kronor under 2014, vilket motsvarar cirka 39 procent av Försäkringskassans totala förvaltningskostnader.

**Tabell 16 Styckkostnad per förmån, löpande priser**

	2012 Kr	2013 kr	2014 Kr	Förändring 2013–2014, %	Förvaltnings- kostnad 2014, mnkr
Närståendepenning, kr/utbetalning	813	764	917	20	24
Rehabiliteringsersättning, kr/utbetalning	735	371	302	-19	31
Sjukpenning, kr/avslutat sjukfall	6 541	6 274	6 449	3	3 154
Sjukpenning, kr/utbetalning	1 429	1 319	1 265	-4	

### Delvis ökade kostnader för att handlägga sjukpenning, men minskade för rehabiliteringsersättning

Sjukpenning och rehabiliteringsersättning står för merparten av livssituationens förvaltningskostnader. Förmånerna står också för en stor andel av Försäkringskassans totala förvaltningskostnader.

Under året har förvaltningskostnaderna för sjukpenning ökat med cirka 6 procent, från 3 miljarder 2013 till 3,2 miljarder 2014. Ökningen förklaras av att fler nya sjukfall påbörjats under året och att sjukfallen blivit längre.

För sjukpenning mäts styckkostnaden både per avslutat sjukfall och per utbetalning. Per avslutat sjukfall har den ökat med 3 procent, från 6 274 kronor under 2013 till 6 449 kronor 2014. Per utbetalning har den minskat med 4 procent, från 1 319 kronor till 1 265 kronor. I båda fallen kan det förklaras av att sjukfallen blir längre. Att kostnaden per utbetalning minskat beror också på att vi har hanterat ett ökat inflöde med befintliga resurser.

Förvaltningskostnaderna för rehabiliteringsersättning har istället minskat med 19 procent, från 38,4 miljoner kronor 2013 till 30,9 miljoner kronor 2014. Styckkostnaden har också minskat med 19 procent. Minskningen i styckkostnad förklaras framförallt av ett högt inflöde, pågående organisationsförändring och ett nytt arbetssätt som ännu inte är helt etablerat. Detta har lett till att vi inte i önskvärd utsträckning har kunnat fokusera på utredning och samordning av insatser för återgång i arbete i de längre sjukfallen under 2014.

<sup>4</sup> Dnr 811-2015, s.21.

## Ökade kostnader för att handlägga närståendepenning

Förvaltningskostnaden för närståendepenning var 24 miljoner kronor. Det är en ökning med 25 procent jämfört med 2013, då kostnaderna var 19,2 miljoner kronor. Styckkostnaden per utbetalning har också ökat med 20 procent, från 764 kronor under 2013 till 917 kronor 2014.

Orsaken till de ökade kostnaderna är en regeländring som gjordes den 1 januari 2014. Tidigare fick kunden efter anmälan en ansökningsblankett hemskickad med förifyllda uppgifter om sjukpenningrundande inkomst och årsarbetstid. Eftersom ingen anmälan längre behövs får kunderna nu blanketten genom att hämta den från webbplatsen eller genom att ringa kundcenter. Utan förifyllda uppgifter ökar risken för att blanketten saknar nödvändiga uppgifter och behöver kompletteras, vilket förlänger handläggningstiden.

## Kvalitet

Eftersom det saknas uppmätt resultat för vissa av förmånerna går det inte att göra en bedömning av kvaliteten i sin helhet. Det resultat vi har visar dock att våra kunder generellt inom livssituationen ger oss ett gott omdöme när det gäller service, bemötande och kompetens. De anser också att de beslut vi fattar är välmotiverade. Däremot har de låg tilltro till utfallsrättvisan, att vi bedömer kunder i samma situation på samma sätt.

Det saknas dokumentation från de lokala kvalitetsuppföljningarna, och för närståendepenning och rehabiliteringsersättning saknas även resultat från rättsliga uppföljningar. De indikatorer vi har ger sammantaget inte ett tillräckligt underlag för att kunna bedöma kvaliteten för dessa förmåner.

Våra kunder med sjukpenning är generellt nöjda med bemötande, service och kompetens. Vi har generellt god kvalitet i de negativa beslut som vi fattar och tillgängligheten i telefonin har förbättrats jämfört med föregående år. Däremot har våra kunder låg tilltro till att vi bedömer personer i samma situation på samma sätt och vi fattar även beslut för sent i förhållande till rehabiliteringskedjan. Det finns även vissa kvalitetsbrister i bedömningen av arbetsförmågans nedsättning i de positiva beslut vi fattar (framförallt från dag 180). Tillsammans med att våra handläggningstider blivit något längre i år jämfört med föregående år och att kundernas förtroende för oss minskat, är den samlade bedömningen att kvaliteten för sjukpenning inte är tillfredställande.

## Rättslig kvalitet

Rättslig kvalitet bedöms dels utifrån kundernas upplevelse som den redovisas i kundundersökningarna, dels från resultaten av Försäkringskassans mätningar av utfallsrättvisan. Inom Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga utgörs dessa mätningar av lokala och rättsliga kvalitetsuppföljningar samt andra granskningar. Även resultaten från utbetalningskontrollen samt antalet omprövningar, återkrav och överklaganden fungerar som indikatorer på den rättsliga kvaliteten.



### Kundupplevelse – rättslig kvalitet

Upplevelsen av den rättsliga kvaliteten mäts genom följande frågor och påståenden i årets kundundersökning:

- Motiveringen till det beslut jag fick i mitt ärende var tydlig.
- I vilken utsträckning upplever du att Försäkringskassan bedömer personer i samma situation på samma sätt?
- I vilken utsträckning upplever du att Försäkringskassan följer de lagar och regler som gäller?

De som fyller i kundundersökningen får använda en femgradig skala för att besvara de två senare frågorna och anger i hur hög grad de instämmer i det första påståendet.

Tydligheten i våra beslutsmotiveringar inom livssituationen får relativt bra omdömen: 3,9 för både rehabiliteringsersättning och sjukpenning samt 4,3 för närståendepenning. För sjukpenning innebär det dock en liten försämring.

Kunderna inom livssituationen har lägre tilltro till likformigheten i handläggningen än kunder inom andra livssituationer. De tror alltså i mindre utsträckning att Försäkringskassan bedömer personer i samma situation på samma sätt. Resultatet för sjukpenning ligger på 2,7, vilket är lägre än föregående år medan rehabiliteringsersättning får resultatet 3,0. De som fått närståendepenning har lite större tilltro till likformigheten; resultatet för förmånen ligger på 3,6.

Försäkringskassans följsamhet gentemot lagar och regler får bättre omdömen. Resultatet för denna fråga ligger mellan 3,9 och 4,2, beroende på vilken förmån det gäller.

När det gäller omdömena om den rättsliga kvaliteten finns inga skillnader mellan kvinnor och män i livssituationen.

### Lokala kvalitetsuppföljningar

Kvaliteten i handläggningen har följts upp lokalt, men det har enbart gjorts utifrån ett lärandeperspektiv och det saknas dokumentation av uppföljningarna. När det nya uppföljningsverktyget Væksten införs under 2015 kommer de lokala uppföljningarna att börja dokumenteras.

### Fördjupad rättslig uppföljning

Under året har en rättslig uppföljning av beslut om sjukpenning genomförts. Uppföljningen har följt den modell för kvalitetsutveckling som redovisas i avsnitt Kvalitet. För närståendepenning har ingen uppföljning gjorts under året.

Uppföljningen gällde beslut om sjukpenning med bedömningar av arbetsförmågan vid dag 1 respektive dag 181 i rehabiliteringskedjan. Besluten var från år 2010 och 2013 och innefattade både beviljanden och avslag. Syftet med granskningen var främst att undersöka kvaliteten i beslutsunderlag och beslut, men även att se om tillämpningen ändrats mellan åren.

**Hög kvalitet, men sena bedömningar**

Resultatet från granskningen visar att kvaliteten i beslutsunderlag och beslut generellt är mycket hög i ärenden där Försäkringskassan nekar sjukpenning. Det gäller både i nya ärenden och i ärenden där arbetsförmågan vid dag 181 bedöms i förhållande till arbeten som normalt förekommer på arbetsmarknaden. Granskningen visar också att den vidare prövningen av arbetsförmågan som ska göras vid dag 181 i rehabiliteringskedjan görs för sent i cirka 75 procent av alla ärenden.<sup>5</sup> Detta problem berörs även i avsnittet Sjukförsäkringen.

**Rättstillämpningen är stabil**

Det har inte skett någon signifikant förändring mellan åren när det gäller samstämmigheten i granskarnas och handläggarnas bedömningar av arbetsförmågan. Granskarna har dock bedömt arbetsförmågens nedsättning annorlunda i flera ärenden där Försäkringskassan har beviljat sjukpenning, både i ärenden från 2010 och 2013. I ärenden från 2013 som gäller början av ett sjukfall gör granskarna en annan bedömning i nästan 6 procent av ärendena, och i ärenden där arbetsförmågan bedöms mot normalt förekommande arbeten gör granskarna en annan bedömning i cirka 16 procent av ärendena. Studien visar dock att tillämpningen av regelverket inte förändrats mellan åren.

**Utredningarna är tillräckliga i de flesta ärenden**

De beslut om att bevilja sjukpenning som fattas i början av sjukfallet grundar sig enligt granskningen i 96 procent av fallen på en tillräcklig utredning.

Den vanligaste anledningen till att utredningen inte bedöms vara tillräcklig är att det saknas tydliga beskrivningar av funktionsnedsättning och aktivitetsbegränsningar i de medicinska underlagen. Detta stämmer också med resultatet av de granskningar av läkarintygens kvalitet, som sker inom ramen för arbetet med sjukvårdsmiljarden. Arbetet med läkarintygens kvalitet redovisas tydligare i avsnittet Sjukförsäkringen.

**Utrymme för förbättringar finns i bifallsbesluten**

Sammantaget visar granskningen att kvaliteten är god i de beslut där Försäkringskassan nekar sjukpenning. Däremot finns det förbättringsområden i bifallsbesluten. Det gäller både bedömningen av arbetsförmågens nedsättning och efterlevnaden av tidsgränserna i rehabiliteringskedjan. Den vanligaste anledningen till att utredningen inte bedöms vara tillräcklig är att det i de medicinska underlagen saknas tydliga beskrivningar om den sjukskrivnes funktionsnedsättning och aktivitetsbegränsning på grund av sjukdomen.

Försäkringskassan fortsätter att analysera granskningsresultaten för att få ökad förståelse för vilka faktorer som påverkar kvaliteten och kunna ta fram åtgärder för de identifierade förbättringsområdena.

**Andel felaktiga utbetalningar i utbetalningskontrollen**

För att förebygga, förhindra och upptäcka såväl oavsiktliga fel som oegentligheter genomför Försäkringskassan utbetalningskontroller. Närståendepenning har en mycket låg andel fel. De fel som uppstår inom livssituationen gäller framför allt rehabiliteringsersättning och sjukpenning.

<sup>5</sup> Beslutsunderlag och beslut i sjukpenningärenden – En jämförelse mellan år 2010 och år 2013, Rättslig granskning 2014:2.

**Tabell 17** Antal kontrollerade utbetalningar och andel ärenden med fel, totalt och per förmån

	2012		2013		2014	
	Antal granskade	Andel med fel, %	Antal granskade	Andel med fel, %	Antal granskade	Andel med fel, %
Rehabiliteringsersättning	5 939	13,4	5 978	14,5	5 835	15,1
Närståendepenning	781	0,1	680	0,6	473	1,3
Sjukpenning	56 134	8,3	55 408	7,3	60 290	7,2

En starkt bidragande orsak till felen är att sjukpenning handläggs i olika system, vilket gör det nödvändigt för handläggare att utföra många olika manuella moment. Detta hade kunnat undvikas med ett bättre IT-stöd. Men i samband med att delar av handläggningen kommer att automatiseras ser vi även över om IT-stöden kan förbättras för att minska de manuella moment där fel lätt kan ske. Arbetet med automatisering beskrivs också i avsnittet Sjukförsäkringen.

### Antal omprövningar och ändringsfrekvens

Antalet omprövningar för livssituationen som helhet har minskat under 2014 jämfört med tidigare år. Minskning gäller framförallt sjukpenning och beror förmodligen på att det under 2013 och 2014 har fattats färre negativa beslut om sjukpenning. Inom närståendepenning har färre omprövningar kommit in, och dessutom har en lägre andel av dem som kommit in lett till ändrade beslut. En bidragande orsak kan vara genomförda insatser för att förbättra beslutsmotiveringarna.

**Tabell 18** Inkomna, avslutade och ändrade omprövningar

	2012			2013			2014		
	Inkomna	Avgjorda	Ändrade, %	Inkomna	Avgjorda	Ändrade, %	Inkomna	Avgjorda	Ändrade, %
Rehabiliteringsersättning	12	13	7,7	15	13	0,0	13	14	14,3
Närståendepenning	152	153	5,2	155	157	7,0	128	130	1,5
Sjukpenning	8 478	9 953	10,4	7 192	7 165	12,8	5 824	5 990	11,1

### Minskad andel återkrav till följd av egenorsakade fel

Andelen egenorsakade återkrav, det vill säga återkrav som har orsakats av Försäkringskassan har minskat sedan föregående år. Resultatet är dock osäkert, eftersom det har varit stora balanser i handläggningen av återkrav.

Totalt har 69,1 miljoner kronor betalats ut felaktigt till kunder inom livssituationen. Sjukpenning står för merparten av det beloppet men andelen fel har minskat för förmånen sedan föregående år. Det beror inte på att antalet felaktiga utbetalningar har ökat, utan på att färre återkrav orsakas av kunderna.

**Tabell 19** Antal återkrav och belopp samt andel felutbetalningar orsakade av Försäkringskassan

	2012			2013			2014		
	Antal	Belopp, mnkr	Varav fel orsakade av Försäkringskassan, %	Antal	Belopp, mnkr	Varav fel orsakade av Försäkringskassan, %	Antal	Belopp, mnkr	Varav fel orsakade av Försäkringskassan, %
Rehabiliteringsersättning	175	1,1	63	216	1,3	55	191	1,4	55
Närståendepenning	110	0,7	57	111	0,4	55	96	0,4	65
Sjukpenning	8 388	45,6	56	10 258	65,8	55	10 027	67,3	53

Den vanligaste anledningen till egenorsakade fel är felaktiga registreringar av ersättningsnivåer och att information om ändrade förhållanden som påverkat kundens rätt till ersättning inte har tagits om hand i tid.

### Överklaganden

Antalet överklaganden till förvaltningsrätten har minskat för rehabiliteringsersättning och sjukpenning, men ökat för närståendepenning, smittbärarersättning och bidrag till arbetshjälpmedel.<sup>6</sup> Ökningen av antalet överklagande som gäller närståendepenning motsvaras inte av en ökning av antalet omprövningar, vilket indikerar att kunderna är mer benägna att överklaga besluten än tidigare. Trots att det kommer in fler överklaganden ändras få beslut i förvaltningsrätten. Det kan bero på att en stor del överklaganden beror på missnöje med nya regler som införts under året, snarare än att Försäkringskassan tillämpat dem felaktigt.

**Tabell 20 Inkomna, avgjorda och ändrade mål i förvaltningsrätt<sup>1</sup>**

	2012			2013			2014		
	Inkomna	Avgjorda	Ändrade, %	Inkomna	Avgjorda	Ändrade, %	Inkomna	Avgjorda	Ändrade, %
Rehabiliteringsersättning	135	156	16,0	69	118	11,9	9	5	20,0
Närståendepenning, smittbärarersättning och arbetshjälpmedel	7	4	25,0	8	8	0,0	61	53	7,5
Sjukpenning och graviditetspenning	5 065	6 121	20,2	3 421	4 677	19,9	2 934	3 261	18,2

<sup>1</sup> Källa: Domstolsverket. Domstolsverkets uppdelning på måltyper stämmer inte helt överens med Försäkringskassans uppdelning på förmåner. I kategorin sjuk- och graviditetspenning ingår även mål som gäller sjukpenninggrundad inkomst.

### Skicklighet

Skicklighet innebär att möta kundernas behov och förväntningar när det gäller service, bemötande och kompetens. Som underlag för bedömningen av skickligheten används resultaten av våra kundundersökningar tillsammans med mätningar av handläggnings-tider och tillgänglighet, både i telefonin och i digitala kanaler. För fakta om Försäkringskassans kundundersökningar och NKI, se faktaruta under Förtroende, service och kvalitet.

### Minskad kundnöjdhet

Nöjd kund-index (NKI) för livssituationen är 55, vilket är lägre än för övriga livssituationer. NKI har också minskat sedan föregående år. Minskningen gäller både sjukpenning och rehabiliteringsersättning. Närståendepenning har inte funnits med i kundundersökningen tidigare, men kunder med förmånen är relativt nöjda med Försäkringskassan.

Det finns inga uppmätta skillnader mellan män och kvinnor inom livssituationen när det gäller NKI.

<sup>6</sup> Domstolsverkets uppdelning av måltyper stämmer inte helt överens med Försäkringskassans förmånsindelning. Domstolsverket redovisar inte ärenden som rör närståendepenning separat utan tillsammans med ärenden som rör smittbärarersättning och bidrag till arbetshjälpmedel. Smittbärarersättning ingår i livssituationen Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga men kommenteras inte närmare i årsredovisningen. Bidrag till arbetshjälpmedel ingår i livssituationen Leva med funktionsnedsättning.

**Tabell 21 Nöjd kund-index (NKI) för Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga och per förmån**

	2012	2013	2014
Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga	-	-	55
Rehabiliteringsersättning	61	65	55*
Närståendepenning	-	-	64
Sjukpenning	53	58	55*

\*Statistiskt signifikant förändring sedan föregående år.

En orsak till livssituationens relativt låga NKI är att kunder med rehabiliteringsersättning är mindre nöjda än 2013. En trolig förklaring till det är att vi i år inte har kunnat fokusera på utredning och samordning av insatser för återgång i arbete i de längre sjukfallen i önskvärd utsträckning. En annan är att dessa kunder är i kontakt med både Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen och påverkas av båda myndigheternas hantering, vilket kan få konsekvenser som uppfattas som negativa.

De kunder som deltar i det förstärkta samarbetet mellan Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen och får rehabiliteringsersättning kan även ansöka om aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning, eftersom de inom ramen för den arbetslivsinriktade rehabiliteringen deltar i ett arbetsmarknadspolitiskt program. Regelverket är komplicerat på området och kan skapa otydlighet för kunderna. Försäkringskassan har med anledning av detta tillsammans med Arbetsförmedlingen lämnat ett förslag till regeringen om ändrade regler. Förslaget innebär bland annat att kunder i det förstärkta samarbetet som har rehabiliteringsersättning inte samtidigt ska kunna få aktivitetsstöd.

### Kundupplevelse – service, bemötande och kompetens

Kundernas upplevelse av kvaliteten i service, bemötande och kompetens mäts i Försäkringskassans kundundersökning. Majoriteten av frågorna är nya för i år, vilket gör att det inte går att jämföra resultaten med tidigare år.

#### Service och bemötande

I kundundersökningen anger kunderna på en femgradig skala i hur stor utsträckning de instämmer i följande påståenden:

- Handläggarna är vänliga
- Handläggarna är hjälpsamma
- Handläggarna är bra på att lyssna
- Handläggarna är respektfulla
- Handläggarna är bra på att informera
- Handläggarna är bra på att förklara

Generellt är kunderna inom livssituationen nöjda med bemötandet. Resultaten ligger på ungefär samma nivå som för övriga livssituationer. De är framförallt nöjda med att handläggarna är vänliga, hjälpsamma och bra på att lyssna. Det samlade resultatet för bemötande ligger på 3,8 för rehabiliteringsersättning och sjukpenning. Närståendepenningen har ett högre resultat med 4,0.

Män och kvinnor inom livssituationen gör i stort sett samma bedömning av bemötandet. Män med rehabiliteringsersättning är dock mindre nöjda med handläggarnas förmåga att förklara reglerna och ger det påståendet värdet 3,2, medan motsvarande värde för kvinnor är 3,8.

## Kompetens

Upplevelsen av Försäkringskassans kompetens mäts genom att kunderna på en femgradig skala anger i hur hög utsträckning de instämmer i följande tre påståenden:

- I vilken utsträckning upplever du att Försäkringskassan har god kunskap om de ersättningar och bidrag de handlägger?
- Handläggarna är professionella.
- Handläggarna är kunniga om ersättningar och bidrag.

Kunderna inom livssituationen är relativt nöjda med handläggarnas kompetens. Resultatet för sjukpenning ligger på 3,7, medan rehabiliteringsersättning får 3,8 och närståendepenning 4,0. Det ligger i nivå med övriga livssituationer.

Utöver den tidigare nämnda skillnaden mellan mäns och kvinnors uppfattning om förmågan att förklara och informera går det inte att se skillnader mellan könen när det gäller upplevelsen av vår service, bemötande och kompetens.

## Handläggningstider

För rehabiliteringsersättning och närståendepenning finns inget uppmätt resultat för handläggningstider. För sjukpenning har handläggningstiderna under året ökat jämfört med föregående år. Andelen ärenden där första utbetalning sker inom 30 dagar från att ansökan kommit in har minskat, samtidigt som något fler ärenden har tagit längre än 50 dagar att handlägga. Det försämrade resultatet beror på ett ökat inflöde av ärenden, som bara delvis kunnat kompenseras med ökad övertid för medarbetarna. Därför pågår ett arbete med att se över hur resurser från andra livssituationer ska kunna gå in och avlasta sjukpenninghandläggarna när det behövs.

**Tabell 22 Handläggningstider, andel i procent som handläggs inom visst antal dagar**

	2012	2013	2014
<b>Andel inom 30 dagar</b>			
Sjukpenning	83	84	78
<b>Andel längre än 50 dagar</b>			
Sjukpenning	5	5	7

## Tillgänglighet och svarstider i kundcenter

Under 2014 kom det in cirka 1,6 miljoner samtal till kundcenter som rörde egen sjukdom, varav 1,1 miljoner besvarades. Det innebär att tillgängligheten var 72 procent, en förbättring sedan föregående år då den var 43 procent.

Väntetiden i telefonkö var längre än föregående år. I genomsnitt fick kunderna vänta i 18,6 minuter, men då ingår både de som väntar i kö och de som väntar på att bli återuppringda av handläggaren. 2013 var väntetiden 18 minuter, men då ingick inte väntan på att bli uppringd i resultaten. Ändringar i telefonisystemet har gjort att det under 2014 inte har gått att skilja på väntetid i telefoni och väntan på att bli återuppringd.

I en rapport från Inspektionen för socialförsäkringen (ISF) har forskare från Karlstads universitet studerat inkommande samtal till Försäkringskassans kundcenter. De kom fram till att de flesta av de samtal som rörde sjukpenning berodde på vad som kan kallas onödig efterfrågan, exempelvis sådant som kunde ha lösts tidigare eller på annat

sätt i kundens ärende.<sup>7</sup> I hälften av fallen orsakades den onödiga efterfrågan av Försäkringskassan, men kunderna ringer till Försäkringskassan även när det är någon annan part i sjukskrivningsprocessen som orsakat den onödiga efterfrågan. Kunderna ringde ofta för att få information om vad som hände i ärendet och undrade vad Försäkringskassan gjorde.

Den onödiga efterfrågan minskar tillgängligheten i telefonin eftersom fler ringer till kundcenter. Men framför allt visar den att vi inte har lyckats informera kunderna på ett sådant sätt att de känner sig delaktiga och trygga i sjukskrivningsprocessen. En fördjupad studie har påbörjats för att ta reda på mer om vad den onödiga efterfrågan beror på. Studien ska också ge underlag för fortsatt förbättringsarbete.

### **Tillgänglighet i digitala kanaler**

#### **Fler använder självbetjäningstjänsterna**

Försäkringskassan arbetar aktivt för att fler ska använda sig av självbetjäningstjänsterna på webben. Det ökar tillgängligheten och förbättrar förutsättningarna för att få in kompletta ansökningar. Som ett led i det arbetet har vi på prov ersatt ansökningsblanketten om sjukpenning med ett informationsbrev om hur man ansöker via Mina sidor på webbplatsen. Provet gällde en begränsad grupp kunder, men föll så väl ut att det kommer att permanentas och omfatta alla kunder som har en anställning. Andelen elektroniska ansökningar om sjukpenning har också ökat från 21 procent till 41 procent under året och fortsätter att öka varje månad. Även andelen privatpersoner och arbetsgivare som gör sjukanmälan genom någon av självbetjäningstjänsterna har ökat, från 62 till 63 procent.

#### **Information om kommande utbetalningar minskar trycket på kundcenter**

I slutet av året blev det möjligt att se kommande utbetalningar på Mina sidor. Det är något som varit efterfrågat av många kunder och kan bidra till att skapa trygghet. Det kan även bidra till att öka tillgängligheten i telefonin genom att färre behöver ringa vårt kundcenter för att fråga om när utbetalningen kommer att ske.

#### **Fler landsting ansluter sig till tjänsten för att utbyta information mellan vården och Försäkringskassan**

Tillsammans med hälso- och sjukvården fortsätter vi att utveckla de digitala tjänsterna för att skicka medicinsk information mellan vårdgivarna och Försäkringskassan. Under året har ytterligare åtta landsting<sup>8</sup> anslutit sig till den nya intygstjänst för hälso- och sjukvården, som lanserades under 2013. Tjänsten innebär bland annat att kunden själv kan bifoga sitt läkarintyg till sin elektroniska ansökan direkt från Mina sidor på vår webbplats. Två landsting<sup>9</sup> har delvis anslutit sig, det vill säga anslutit ett av flera journalsystem. Andelen läkarintyg som kommer in elektroniskt har ökat från 58 till 64 procent.

<sup>7</sup> ”Onödig efterfrågan inom Försäkringskassan och Skatteverket” ISF rapport 2014:10.

<sup>8</sup> Blekinge, Östergötland, Västerbotten, Västernorrland, Sörmland, Dalarna, Örebro och Västmanlands landsting. Sedan tidigare är Kalmar, Kronoberg, Region Skåne och Jönköpings landsting anslutna.

<sup>9</sup> Gävleborg landsting och Västra Götalands Regionen.

# Livssituationen Leva med funktionsnedsättning

I detta avsnitt redovisas resultaten inom livssituationen Leva med funktionsnedsättning. Utifrån vilka förmåner som är volymmässigt och utgiftsmässigt störst kommenteras aktivitetssättning, assistansersättning, bilstöd, handikappersättning och vårdbidrag.

## Viktiga resultat och insatser inom livssituationen

Unga med aktivitetssättning är i fokus för arbetet med denna livssituation, tillsammans med arbetet med att stärka handläggning och kontroll inom assistansersättningen. Ett omfattande utvecklingsarbete har genomförts under året inom ramen för projektet En enklare vardag. Resultatet kommer nu att införas i hela verksamheten vilket innebär en kraftsamling.

Ärendevolymerna har ökat inom samtliga förmåner som kommenteras i årsredovisningen. Produktiviteten har samtidigt ökat med 8,9 procent. Se nedan och avsnitt Produktivitet.

NKI är 57 för livssituationen och har ökat bland annat för kunder med assistansersättning. Tillgängliga indikatorer visar i övrigt inte på några avgörande förändringar i kvaliteten i handläggningen. Men det går inte att göra någon samlad bedömning i enlighet med vår kvalitetsdefinition om kvaliteten är tillfredsställande eller ej i handläggningen. Se nedan.

En samlad förvaltning och utveckling har införts för varje förmån i livssituationen, som ett led i att genomföra det sammanhållna ramverket för förvaltning och utveckling. Se vidare avsnitt Verksamhetsutveckling.

I detta avsnitt redogörs för hur försäkringsutgifter, volymer, styckkostnader och kvalitet har utvecklats och vilka insatser som genomförts för att öka produktiviteten och kvaliteten i handläggningen.

Resultat och insatser som rör unga med aktivitetssättning och som kan hänföras till målet om sjukskrivningsprocessen, redovisas mer utförligt i avsnitt Sjukförsäkringen.

Resultat och insatser som rör assistansersättning och som kan hänföras till målet om assistansersättning, redovisas mer utförligt i avsnitt Assistansersättningen.

Projektet En enklare vardag bedöms ha bidragit till det gemensamma målet om att stärka förtroendet och redovisas därför för i avsnitt Förtroende, service och kvalitet.



## Om livssituationen och de ingående förmånerna

De nationella målen inom funktionshinderspolitiken syftar till att ge personer med funktionsnedsättning rätt till full delaktighet och möjlighet att själva bestämma över sina liv. Arbetet i livssituationen ska bidra till målen genom att förbättra förutsättningarna för att personer med funktionsnedsättning ska kunna leva ett liv som andra. Unga med funktionsnedsättning ska i betydligt ökad omfattning komma ut i arbetsliv och samhällsliv. Personer med funktionsnedsättning som kommer i kontakt med Försäkringskassan ska få en tydlig och samlad information om regler och förutsättningar för att kunna förutse sina rättigheter och känna ekonomisk trygghet.

Livssituationen innefattar barn och vuxna med funktionsnedsättning. Kunderna har ofta en kombination av ersättningar. De flesta av dem befinner sig också samtidigt i andra livssituationer, framförallt Väntar eller har barn eller Varaktigt nedsatt arbetsförmåga. Många gånger är kontakten med Försäkringskassan livslång.

### Aktivitetsersättning

Aktivitetsersättning betalas ut till den som är 19–29 år och har nedsatt arbetsförmåga i minst ett år på grund av sjukdom. Aktivitetsersättning kan också betalas ut till den som behöver längre tid för att bli klar med skolan på grund av en funktionsnedsättning.

I december 2014 hade 34 500 personer aktivitetsersättning, varav 16 200 var kvinnor och 18 400 män. Jämfört med december 2013 är det en ökning med 3 500 personer. 28 600 har aktivitetsersättning på grund av nedsatt arbetsförmåga och 5 800 på grund av förlängd skolgång. 53 procent av de som har aktivitetsersättning på grund av nedsatt arbetsförmåga är män. Andelen män av samtliga med aktivitetsersättning på grund av förlängd skolgång är något högre, 56 procent. Aktivitetsersättning vid förlängd skolgång beviljas alltid i hel omfattning medan aktivitetsersättning vid nedsatt arbetsförmåga även kan beviljas på nivåerna tre fjärdelar, halv eller en fjärdedel. 92 procent har hel aktivitetsersättning vid nedsatt arbetsförmåga.

Antalet beslut om aktivitetsersättning har ökat från 26 200 under 2013 till 29 500 under 2014.

### Assistansersättning

Assistansersättning bekostar personlig assistans för den som behöver hjälp med de grundläggande behoven i genomsnitt mer än 20 timmar per vecka på grund av stora och varaktiga funktionsnedsättningar.

I december 2014 hade 16 200 personer assistansersättning. Det är 300 fler än under 2013. Av dem är 3 000 personer under 18 år. 46 procent är kvinnor och 54 procent män.

Det genomsnittliga antalet timmar har fortsatt att öka från 121 timmar i veckan i december 2013 till 124 timmar i veckan i december 2014. Män har i genomsnitt cirka 3,6 timmar mer i veckan än kvinnor.

Under 2014 fattades 33 000 beslut om assistansersättning. Det är en ökning med 25 procent jämfört med föregående år.

Under året har 2 009 tvåårsomprövningar avslutats, vilket är 787 färre än förra året. I 42 procent av ärendena ledde omprövningen till oförändrat antal assistanstimmar. I 20 procent ledde den till en nedsättning och i 10 procent till en indragning. I 28 procent av ärendena ledde omprövningen till en ökning av antalet assistanstimmar. Resultatet efter omprövningarna motsvarar förra årets när det gäller indragningar och nedsättningar. Antalet omprövningar som ledde till oförändrat eller ökat antal timmar

var 35 procent vardera föregående år. Under 2014 var det alltså fler omprövningar som inte innebar någon förändring, men färre som ledde till en ökning av antalet assistanstimmar.

I december 2014 var 4 385 tvåårsomprövningar inte avslutade. I december 2013 var motsvarande siffra 3 657.

## Bilstöd

Bilstöd kan beviljas till den som har en bestående funktionsnedsättning som medför återkommande och mycket stora svårigheter att förflytta sig på egen hand eller att använda allmänna kommunikationer.

Under 2014 fattades 3 867 beslut om bilstöd, vilket är en ökning på 12 procent sedan föregående år.

## Handikappersättning och vårdbidrag

Handikappersättning är ett ekonomiskt stöd för den som behöver hjälp av annan i sin dagliga livsföring eller har merkostnader på grund av en varaktig sjukdom eller funktionsnedsättning. Vårdbidrag är en ersättning för det extra vård och tillsynsarbete som en förälder utför med anledning av barnets sjukdom eller funktionsnedsättning.

I december 2014 hade 63 600 personer handikappersättning. Det är en ökning med 780 personer sedan 2013. Av dem som fick ersättning var 53 procent kvinnor och 47 procent män. Under samma period hade 52 000 personer vårdbidrag, en ökning med 3 000 personer sedan 2013. Av dem som fick vårdbidrag var 85 procent kvinnor och 15 procent män. Under 2014 fattades 10 800 beslut om handikappersättning och 27 100 beslut om vårdbidrag, vilket är en ökning med 3 respektive 7 procent jämfört med 2013.

Försäkringskassan har under 2014 infört ett nytt arbetssätt som lett till att fler kontroller gjorts. Försäkringskassan gjorde 7 485 respektive 7 053 efterkontroller av handikappersättning och vårdbidrag. Det är 6 200 fler än föregående år.

I 74 till 76 procent av ärendena är den beviljade nivån oförändrad efter kontrollen. Det är fler än under 2013, då mellan 60 och 67 procent av efterkontrollerna ledde till att den beviljade nivån var oförändrad. I cirka en fjärdedel av ärendena ledde efterkontrollen till att ersättningen drogs in eller till att nivån på ersättningen minskades.

I december 2014 var 12 000 efterkontroller inom handikappersättning och vårdbidrag ännu inte avslutade. I december 2013 var motsvarande siffra 18 200.

## Försäkringsutgifter

Under 2014 uppgick försäkringsutgifterna för ersättningarna inom livssituationen till 37 miljarder kronor. Det är en ökning med 1,9 miljarder kronor från föregående år. Utgifterna för assistansersättning utgjorde den absolut största delen med 28,5 miljarder kronor, vilket motsvarar 77 procent av de samlade utgifterna inom området. Utgifterna för aktivitetsersättning uppgick till 3,4 miljarder kronor, utgifterna för bilstöd 315 miljoner kronor, utgifterna för handikappersättning 1,3 miljarder kronor och utgifterna för vårdbidrag 3,3 miljarder kronor.

Utgifterna för aktivitetsersättning och vårdbidrag har ökat sedan föregående år på grund av att fler nu får dessa ersättningar. Utgifterna för handikappersättning ligger kvar på samma nivå. Utgifterna för bilstöd har minskat jämfört med 2013.

Utgifterna för assistansersättning har ökat med 1,4 miljarder kronor från föregående år, en ökning på 5 procent. Utgifterna för assistansersättningen har ökat kontinuerligt sedan ersättningen infördes 1994. Storleken på utgifterna styrs av hur många som har rätt till ersättningen, antalet assistanstimmar och beviljad ersättning per timme. Sedan 2013 har antalet personer med assistansersättning ökat med cirka 300 personer och antalet assistanstimmar i genomsnitt per assistansberättigad har ökat med 3 timmar. Utgiftsökningen kan till stor del förklaras av ökning av antal personer och antal timmar i personkrets 1, det vill säga personer med utvecklingsstörning, autism och autismliknande tillstånd.<sup>10</sup>

## Kostnader

De samlade förvaltningskostnaderna för livssituationen är 1,1 miljarder kronor, vilket motsvarar 14 procent av Försäkringskassans förvaltningskostnader 2014. Förvaltningskostnaderna för de ersättningar som nu ingår i livssituationen har ökat med cirka 6 procent jämfört med 2013. Förvaltningskostnaderna är högst inom aktivitetsersättning, assistansersättning och vårdbidrag.

Den största ökningen av förvaltningskostnaderna har skett inom aktivitetsersättning. Kostnaderna för aktivitetsersättning uppgår 2014 till 378,3 miljoner kronor, vilket motsvarar en ökning med 16 procent från föregående år.

Förvaltningskostnaderna har ökat med 12 procent för bilstöd och med 1 procent för handikappersättning jämfört med föregående år. För vårdbidrag är ökningen 6 procent. Det beror på att ärendevolymen för vårdbidrag har ökat under 2014. Framför allt har andelen vårdbidrag för äldre barn ökat.<sup>11</sup>

Inom assistansersättning har förvaltningskostnaderna minskat med cirka 3 procent jämfört med 2013.

## Styckkostnader

Kostnaderna för att handlägga ett ärende har minskat inom assistansersättning, bilstöd, handikappersättning och vårdbidrag och ökat något inom aktivitetsersättning. Orsakerna redovisas nedan.

**Tabell 23 Styckkostnader per förmån, löpande priser**

	2012 kr	2013 kr	2014 Kr	Förändring 2013–2014, %	Förvaltnings- kostnad, mnkr
Aktivitetsersättning, kr/beslut	12 830	12 388	12 838	4	378
Assistansersättning, kr/utbetalning	1 973	2 041	1 912	-6	347
Assistansersättning, kr/beslut	18 950	13 629	10 522	-23	
Bilstöd, kr/beslut	8 960	9 215	9 141	-1	35
Handikappersättning, kr/beslut	12 120	10 508	10 357	-1	112
Vårdbidrag, kr/beslut	10 200	9 435	9 260	-2	251

### Ökad kostnad för att handlägga aktivitetsersättning

Både antalet beslut om aktivitetsersättning och den tid som totalt läggs på handläggning av ärenden om aktivitetsersättning har ökat under 2014. Under 2014 har styckkostnaden för ett beslut om aktivitetsersättning därför inte ändrats speciellt mycket jämfört med

<sup>10</sup> Dnr 478-2014, sidan 24-26

<sup>11</sup> Dnr 478-2014, sidan 9

2013. Kostnaden för ett beslut om ett aktivitetsersättningsärende var dryg 12 800 kronor, en ökning med 4 procent. Aktivitetsersättningen var 2014 den förmån som kostade mest att handlägga av de ersättningar som hanteras inom livssituationen. Det beror på att Försäkringskassan erbjuder den som får aktivitetsersättning insatser som ska öka delaktigheten i samhälle och arbetsliv under hela perioden med ersättning. Det gör att aktivitetsersättningsärenden är relativt arbetsintensiva.

#### Aktiviteter och särskild ersättning för kostnader

Det är angelägt att den som får aktivitetsersättning får möjlighet att delta i aktiviteter som kan öka förutsättningarna för att förbättra arbetsförmågan. För kostnader som uppstår i samband med aktiviteterna betalar Försäkringskassan ut särskild ersättning. Mest ersättning betalades ut under 2014 för kostnader för resor mellan bostaden och aktiviteten, följt av kursavgifter och idrottsaktiviteter. Utgifterna för särskild ersättning har de senaste åren ökat. Under 2014 betalades 24,5 miljoner kronor ut i särskild ersättning, 2013 var summan 20,7 miljoner och 2012 17,7 miljoner kronor.

#### Minskad kostnad för att handlägga assistansersättning – även per utbetalning

Kostnaden för ett beslut om assistansersättning har minskat med 23 procent sedan föregående år. Det beror inte på att handläggningen blivit effektivare, utan är till största delen en följd av att antalet beslut som fattas har ökat med 25 procent på grund av en ändring i hanteringen av beslutsperioder som gjordes under 2012 och sedan införts successivt. Som beslut räknas nu också att man anpassar beslutsperioden till det exakta antalet dagar i perioden istället för att som tidigare utgå från en schablon. Beslutet räknas på samma sätt som ett beslut om att bevilja eller avslå förmånen, trots att det bara handlar om en registrering som tar cirka tio minuter att göra. Ökningen av antalet beslut kommer att fortsätta även under 2015.

En mer rättvisande bild kan man därför få genom kostnaden per utbetalning. Den har minskat med 6 procent sedan 2013.

#### Minskad kostnad för att handlägga bilstöd, handikappersättning och vårdbidrag

Styckkostnaderna för handläggning av bilstöd, handikappersättning och vårdbidrag har minskat sedan föregående år. För bilstöd och handikappersättning är minskningen 1 procent och för vårdbidrag 2 procent. Det beror i huvudsak på att Försäkringskassan har haft en stabil produktion och bemanning under året.

## Kvalitet

Kvaliteten inom livssituationen är tillfredsställande i vissa delar medan andra är mer svårbedömda.

Den sammantagna bedömningen för livssituationen är att det saknas tillräckliga underlag för att avgöra om kvaliteten är tillfredsställande eller inte. Det gäller inom samtliga ersättningar. Riskanalyser för felaktiga utbetalningar har inte genomförts fullt ut av flera olika skäl, bland annat på grund av omorganisationen. Det saknas också resultat och dokumentation från lokala kvalitetsuppföljningar och rättsliga kvalitetsgranskningar.

Det innebär att vi bedömer att vi 2014 inte kan uttala oss om kvaliteten i sin helhet, varken samlat för livssituationen eller enskilt för de förmåner som ingår i den.

#### Rättslig kvalitet

Rättslig kvalitet bedöms dels utifrån kundernas upplevelse som den redovisas i kundundersökningarna, dels från resultaten av Försäkringskassans mätningar av

utfallsrättvisan. Inom Leva med funktionsnedsättning utgörs dessa mätningar av lokala och rättsliga kvalitetsuppföljningar samt granskning av medicinsk information. Även resultaten från utbetalningskontrollen samt antalet omprövningar, återkrav och överklaganden fungerar som indikatorer på den rättsliga kvaliteten.

### **Kundupplevelse – rättslig kvalitet**

Upplevelsen av den rättsliga kvaliteten mäts genom följande frågor och påståenden i årets kundundersökning:

- Motiveringen till det beslut jag fick i mitt ärende var tydlig.
- I vilken utsträckning upplever du att Försäkringskassan bedömer personer i samma situation på samma sätt?
- I vilken utsträckning upplever du att Försäkringskassan följer de lagar och regler som gäller?

Resultatet för tydligheten i beslutsmotiveringarna ligger på 3,8 för handikappersättning, 4,0 för aktivitetsersättning på grund av nedsatt arbetsförmåga och 4,1 för aktivitetsersättning vid förlängd skolgång. Resultaten för assistansersättning, vårdbidrag och bilstöd ligger på 3,9, vilket är en förbättring för kunder med assistansersättning sedan föregående år.

Kunderna i livssituationen upplever i mindre utsträckning än kunder i övriga livssituationer att Försäkringskassan bedömer personer i samma situation på samma sätt. Det sammantagna resultatet för de förmåner som ingår i livssituationen är 3,0. Inom livssituationen har kunder med vårdbidrag och kunder med bilstöd en mer negativ bild av utfallsrättvisan än de hade föregående år. För bilstöd och aktivitetsersättning på grund av nedsatt arbetsförmåga finns också en skillnad mellan könen: kvinnor upplever i lägre grad än män med samma ersättningar, att Försäkringskassan bedömer personer i samma situation på samma sätt.

Kunderna upplever i relativt hög utsträckning att Försäkringskassan följer lagar och regler. Det sammantagna resultatet för hela livssituationen är 4,0. Kunder med assistansersättning, bilstöd och handikappersättning har inte förändrat sin uppfattning sedan föregående år. För kunder med vårdbidrag syns dock en viss försämring. I denna fråga finns inga skillnader mellan könen.

Kunder med aktivitetsersättning vid förlängd skolgång har generellt en positiv uppfattning om den rättsliga kvaliteten.

### **Lokala kvalitetsuppföljningar**

Under sommaren 2014 har vi testat det nya verktyget Væksten för lokal uppföljning av kvaliteten. Væksten är tänkt att användas för alla förmåner inom livssituationen för att ge kunskap och lärande om kvaliteten i handläggningen. I början av 2015 ska Væksten utvärderas. På grund av detta kan vi ännu inte bedöma kvaliteten i handläggningen på lokal nivå.

### **Fördjupade rättsliga uppföljningar**

Någon uppföljning av den rättsliga kvaliteten har inte skett för ersättningarna inom livssituationen.

### **Granskning av medicinsk information i assistansersättning och aktivitetsersättning**

Under hösten 2014 har vi granskat läkarutlåtanden i ärenden där assistansersättning och aktivitetsersättning beviljats. Syftet var att beskriva i vilken omfattning läkarutlåtandet innehåller den medicinska informationen som Försäkringskassan behöver för att kunna

besluta om rätten till assistansersättning och aktivitetsersättning. Granskningen syftade också till att ge en bild av i vilken utsträckning Försäkringskassan kompletterar de medicinska underlagen.

Resultatet av granskningen visar att det finns kvalitetsbrister i utlåtandena. Ett fortsatt arbete kommer därför att ske med medicinsk information i assistansersättning och aktivitetsersättning under 2015.

### Problem inom bilstöd åtgärdade

Försäkringskassans internrevision granskade under 2013 anpassningsbidraget inom bilstöd.<sup>12</sup> Granskningen visade bland annat att det fanns brister i den interna styrningen och kontrollen som leder till att anpassningsbidraget inte används på ett kostnadseffektivt sätt.

Försäkringskassan har under 2014 vidtagit de flesta av de åtgärder som internrevisionen föreslagit i sin rapport. Vi har bland annat ändrat normerande styrdokument och förtydligat hur storleken på anpassningsbidraget ska bedömas. Det innebär bland annat att den sökande rekommenderas att lämna in flera offerter på fordonsanpassning. Dessutom har kraven på innehåll i besluts- och utbetalningsunderlagen skärpts.

### Andel felaktiga utbetalningar i utbetalningskontrollen

För att förebygga, förhindra och upptäcka såväl oavsiktliga fel som oegentligheter genomför Försäkringskassan utbetalningskontroller. För alla ersättningar inom livssituationen har vi under året granskat utbetalningar i slumpmässigt utvalda ärenden och ärenden som bedöms innehålla riskfyllda transaktioner. Kontrollen går ut på att säkerställa att samtliga försäkringsutbetalningar har tillräckligt utbetalningsunderlag och har betalats ut till rätt mottagare och med rätt belopp. Vid höga belopp och lokala betalningar kontrolleras dessutom om ärendet attesterats korrekt.

Under 2014 har cirka 10 900 ärenden kontrollerats för de ingående förmånerna. Felaktigheter upptäcktes i 4 procent av dem.

I bilstödsärendena upptäcktes inga fel. Inom assistansersättning hittades fel i 20 procent av ärenden. Det vanligaste felet var att det saknas tillräckliga underlag för utbetalning i den elektroniska akten. Den höga andelen fel kan bero på frågeformuläret för utbetalningskontrollen uppdaterades i februari 2014. För att en utbetalning ska bedömas som rätt ska samtliga underlag för utbetalning finnas i ärendehanteringssystemet. I kontrollerna har det visat sig att vissa handlingar saknas i den elektroniska akten. I de flesta fall har handlingarna funnits i en pappersakt. Handlingarna har därför fått skannas in i ärendet i efterhand.

**Tabell 24** Antal kontrollerade utbetalningar och andel ärenden med fel, totalt och per ersättning

	2012		2013		2014	
	Antal granskade	Andel med fel, %	Antal granskade	Andel med fel, %	Antal granskade	Andel med fel, %
Aktivitetsersättning	4 497	1,1	5 288	1,4	5 399	1,4
Assistansersättning	766	5,2	797	2,4	830	20,1
Bilstöd	58	0	145	0	466	0,2
Handikappersättning	2 502	1,8	2 400	2,8	2 036	3,1
Värdbidrag	1 214	1,2	1 131	2,0	2 185	4,5

<sup>12</sup> Internrevisionsrapport 2013:6

### Antal omprövningar och ändringsfrekvens

Antalet avgjorda omprövningar har minskat under 2014 för samtliga förmåner inom livssituationen, vilket beror på att färre omprövningar har kommit in. Totalt kom 3 513 omprövningsärenden in 2014, en minskning med 7 procent sedan föregående år. Inflödet av omprövningar påverkas av många olika faktorer och det går inte att se någon entydig förklaring till minskningen.

Andelen omprövningar som ledde till ändrat beslut har ökat något sedan föregående år för aktivitetsersättning, bilstöd och handikappersättning. Störst andel ändringar gjordes i ärenden om aktivitetsersättning, assistansersättning och vårdbidrag.

**Tabell 25 Inkomna, avslutade och ändrade omprövningar**

	2012			2013			2014		
	In- komna	Av- gjorda	Änd- rade,%	In- komna	Av- gjorda	Änd- rade,%	In- komna	Av- gjorda	Änd- rade,%
Aktivitetsersättning	609	624	7,7	501	511	8,4	417	428	11,7
Assistansersättning	1 430	1 558	7,8	1 328	1 361	11,3	1 217	1 231	10,9
Bilstöd	336	396	2,5	262	268	0,7	270	262	3,8
Handikappersättning	585	622	8,2	596	593	7,4	584	572	8,6
Vårdbidrag	1 124	1 268	11,1	1 075	1 082	11,3	1 025	1 030	10,8

### Färre återkrav på grund av egenorsakade fel

I livssituationen fattades totalt 2 060 återkravsbeslut till ett sammanlagt belopp av 104 miljoner kronor under 2014. Andelen återkrav som har orsakats av Försäkringskassan har minskat jämfört med föregående år. Dock har det varit stora balanser inom handläggningen av återkrav under året, vilket gör att det inte med säkerhet går att uttala sig om det är en faktisk minskning.

Andelen egenorsakade fel som leder till ett beslut om återkrav inom livssituationen ligger mellan 2 och 46 procent. Resultatet är något bättre än föregående år för assistansersättning, bilstöd och vårdbidrag. Lägst andel återkrav på grund av egenorsakade fel finns inom bilstöd och assistansersättning. Högst andel egenorsakade fel finns inom handikappersättning, aktivitetsersättning och vårdbidrag.

De främsta anledningarna till de fel som orsakas av Försäkringskassan är anmälda ändringar som inte har åtgärdats i tid samt felregistreringar.

**Tabell 26 Antal återkrav och belopp samt andelen felutbetalningar orsakade av Försäkringskassan**

	2012			2013			2014		
	Antal	Belopp, mnkr	Varav fel orsakade av Försäkrings- kassan, %	Antal	Belopp, mnkr	Varav fel orsakade av Försäkrings- kassan, %	Antal	Belopp, mnkr	Varav fel orsakade av Försäkrings- kassan, %
Aktivitetsersättning	187	3,1	48	386	5,8	44	355	5,1	46
Assistansersättning	607	54,8	41	856	86,6	35	690	83,9	12
Bilstöd	20	0,2	25	168	2,3	4	196	2,2	2
Handikappersättning	290	3,3	51	495	6,4	43	338	4,4	44
Vårdbidrag	309	5,2	50	562	8,8	53	481	8,4	46

### Överklaganden

2014 kom det in 1 291 överklaganden som gällde assistansersättning, bilstöd, handikappersättning eller vårdbidrag. Det är 100 ärenden färre än föregående år. Beslut om assistansersättning överklagas i högre grad än övriga ersättningar. Totalt överklagades 737 ärenden, vilket är en marginell minskning jämfört med 2013.

Beslut om assistansersättning ändras i högre grad än beslut i övriga ersättningar. 2014 ändrade domstolarna beslut om assistansersättning i 27 procent av fallen. Det är ändå en minskning från föregående år, då 29 procent av besluten ändrades vid överklagan.

Överklaganden till förvaltningsrätterna gällande aktivitetsersättning redovisas tillsammans med sjukersättning eftersom statistiken är samlad för dessa. Se avsnitt Varaktigt nedsatt arbetsförmåga.

**Tabell 27 Inkomna, avgjorda och ändrade mål i förvaltningsrätt**

	2012			2013			2014		
	In- komna	Av- gjorda	Änd- rade,%	In- komna	Av- gjorda	Änd- rade,%	In- komna	Av- gjorda	Änd- rade,%
Assistansersättning	862	934	28,4	748	919	28,6	737	720	26,5
Bilstöd	136	112	10,7	107	167	10,8	88	101	11,9
Handikappersättning	233	288	17,7	234	260	16,5	199	200	17,5
Vårdbidrag	357	422	23,2	302	381	18,6	267	290	22,1

### Regionala skillnader i handläggningen av assistansersättning

I en rapport<sup>13</sup> som publicerades i april 2014 analyserades regionala skillnader inom handläggningen av assistansersättningen och faktorer som samvarierar med dessa skillnader. Rapporten skrevs som svar på ett uppdrag från regeringen att redovisa åtgärder för att säkerställa en bättre kontroll och en mer rättsäker hantering av assistansersättning. I rapporten beskrivs skillnader över tid mellan länen i beviljandet av assistans. Det finns skillnader både i hur många som beviljas ersättning och hur många timmar som beviljas per person. Resultaten visar att faktorer som påverkar utfallet är dubbelassistans och anordnartyp, men också i viss mån vilket kontor som handlagt ärendet. Skillnaderna är i vissa fall stabila över tid. Försäkringskassan kommer därför att fortsätta undersöka de regionala skillnaderna.

### Skicklighet

Skicklighet innebär att möta kundernas behov och förväntningar när det gäller service, bemötande och kompetens. Som underlag för bedömningen av skickligheten används resultaten av våra kundundersökningar tillsammans med mätningar av handläggningstider och tillgänglighet, både i telefonin och i digitala kanaler. För fakta om Försäkringskassans kundundersökningar och nöjd kund-index (NKI), se faktaruta under Förtroende, service och kvalitet.

### Ökad kundnöjdhet

Nöjd kund-index (NKI) för livssituationen är 57 för både män och kvinnor. Det finns inte någon statistiskt signifikant skillnad mellan livssituationen leva med funktionsnedsättning och Försäkringskassans övriga livssituationer.

<sup>13</sup> Dnr 002628-2014



**Tabell 28 Nöjd kund-index (NKI) för Leva med funktionsnedsättning och per förmån**

	2012	2013	2014
Leva med funktionsnedsättning	-	-	57
Aktivitetsersättning FS <sup>1</sup>	-	-	57
Aktivitetsersättning NA <sup>1</sup>	-	-	51
Assistansersättning	47	50	56**
Bilstöd	53	51	53
Handikappersättning	49	50	54
Värdbidrag	54	53	57

\*\* Statistiskt säkerställd skillnad.

<sup>1</sup> I kundundersökningen för 2012-2013 särredovisades inte sjuk- och aktivitetsersättning

NKI för kunder med assistansersättning har ökat från 50 till 56 sedan föregående år. NKI för kunder med aktivitetsersättning vid förlängd skolgång ligger relativt högt, medan aktivitetsersättning på grund av nedsatt arbetsförmåga ligger relativt lågt. NKI för kvinnor med aktivitetsersättning på grund av nedsatt arbetsförmåga är dock lägre än för män med motsvarande ersättning.

### Kundupplevelse – service, bemötande och kompetens

Kundernas upplevelse av kvaliteten i service, bemötande och kompetens mäts i Försäkringskassans kundundersökning. Majoriteten av frågorna är nya för i år, vilket gör att det inte går att jämföra resultaten med tidigare år.

#### Service och bemötande

I kundundersökningen anger kunderna på en femgradig skala i hur stor utsträckning de instämmer i följande påståenden:

- Handläggarna är vänliga
- Handläggarna är hjälpsamma
- Handläggarna är bra på att lyssna
- Handläggarna är respektfulla
- Handläggarna är bra på att informera
- Handläggarna är bra på att förklara

Det samlade resultatet för bemötande inom livssituationen ligger på 3,8, vilket är i nivå med övriga livssituationer. Kunderna inom livssituationen anser i stor utsträckning att handläggarna är vänliga. Resultatet när det gäller förmågan att förklara och informera ligger på 3,7.

Kvinnor med assistansersättning och kvinnor med aktivitetsersättning på grund av nedsatt arbetsförmåga upplever i mindre utsträckning än män med samma ersättningar att handläggarna är vänliga, respektfulla, hjälpsamma, bra på att lyssna och informera.

#### Kompetens

Upplevelsen av Försäkringskassans kompetens mäts genom att kunderna på en femgradig skala anger i hur hög utsträckning de instämmer i följande tre påståenden:

- I vilken utsträckning upplever du att Försäkringskassan har god kunskap om de ersättningar och bidrag de handlägger?
- Handläggarna är professionella
- Handläggarna är kunniga om ersättningar och bidrag

Resultatet för livssituationen när det gäller upplevelsen av kompetens ligger på 3,8, vilket är i linje med det relativt goda resultat övriga livssituationer får för dessa frågor. Resultatet för frågan om handläggarna är kunniga om ersättningar är 3,9 och för de

övriga frågorna 3,8. Det finns skillnader mellan kvinnor och män. Kvinnor med aktivitetsersättning på grund av nedsatt arbetsförmåga är mindre nöjda med handläggarnas kompetens än männen med samma ersättning. För vårbidrag är dock resultatet det omvända; majoriteten av de personer som får vårbidrag är kvinnor.

### Handläggningstider

Försäkringskassan har tidigare år haft ett särskilt mål för handläggningstider. Från och med i år följer vi handläggningstiderna som en av flera indikatorer för att mäta kvaliteten i servicen.

**Tabell 29 Handläggningstider, andel i procent som handläggs inom visst antal dagar**

	2012	2013	2014
<b>Andel inom 90 dagar</b>			
Bilstöd	90	91	89
Handikappersättning	69	76	70
Vårdbidrag	71	77	73
<b>Andel inom 120 dagar</b>			
Aktivitetsersättning	86	87	85
Assistansersättning	65	70	67

Handläggningstider för de riktade stöden till personer med funktionsnedsättning är normalt ett par månader. De påverkas därför inte lika mycket av variationer i ärendeflöde som ersättningar med kortare handläggningstid.

Handläggningstiderna för bilstöd och aktivitetsersättning är fortsatt bra. För handikappersättning, vårbidrag och assistansersättning har handläggningstiderna försämrats något jämfört med föregående år.

Kunderna i livssituationen är mindre nöjda med handläggningstiderna än andra kunder. Det gäller främst vårbidrag, handikappersättning, aktivitetsersättning vid nedsatt arbetsförmåga och bilstöd. Eftersom dessa förmåner har en längre handläggningstid än andra är resultatet förväntat.

### Minskad geografisk spridning i handläggningstiderna

Bilstöd handläggs koncentrerat på en plats i landet, och det är därför inte relevant att redovisa resultatet inom förmånen efter bostadsort. Aktivitetsersättning, assistansersättning, handikappersättning och vårbidrag handläggs däremot av kontor på flera platser i landet, i regel nära kundens bostadsort. Eftersom varje kontor för dessa förmåner har en bestämd geografiskt upptagningsområde är det relevant att studera spridningstalet dem emellan.

**Tabell 30 Spridning i handläggningstid mellan olika kontor (skillnad mellan 90:e och 10:e percentil, procentenheter)**

	2012	2013	2014
Aktivitetsersättning	16	19	18
Assistansersättning	35	46	34
Handikappersättning	33	33	32
Vårdbidrag	34	34	34

För aktivitetsersättning är spridningen i nivå med föregående år. För assistansersättning har spridningen minskat jämfört med föregående år och närmare sig resultaten för handikappersättning och vårbidrag.

**Andel ärenden med lång väntetid**

Ett annat sätt att betrakta spridningen är att redovisa den tid som en sökande får vänta på ett beslut. I tabellen nedan redovisas andelen ärenden som tagit mycket lång tid att handlägga.

**Tabell 31 Andel ärenden som tagit mycket lång tid att handlägga, procent**

	2012	2013	2014
<b>Andel längre än 150 dagar</b>			
Bilstöd	2	2	2
Handikappersättning	12	7	8
Värdbidrag	10	5	5
<b>Andel längre än 180 dagar</b>			
Assistansersättning	18	14	12
Aktivitetsersättning	4	3	3

För ersättningarna inom livssituationen får spridningen ur detta perspektiv bedömas som liten, eftersom det är utredningskrävande ärenden. Faktorer som kan bidra till lång väntetid är bland annat att en kund dröjer med att skicka in nödvändig information eller att information behöver kompletteras.

**Tillgänglighet och svarstider per telefon i kundcenter**

Under perioden april–december har cirka 237 000 personer i livssituationen ringt till kundcenter för privatpersoner. 88 procent av samtalen besvarades vilket får anses som mycket bra. Den genomsnittliga svarstiden var 14 minuter. I den siffran ingår både tiden för de kunder som väntar i kö och för de som väntar på att bli återuppringda av handläggaren. För perioden januari–mars finns ingen redovisning för livssituationen.

Kunderna i livssituationen tycker att det är svårt att komma fram på telefon: tillgängligheten får omdömet 2,8, vilket ligger i linje med resultatet för hela Försäkringskassan. Kunderna upplever, i likhet med andra kundgrupper, att det är lättare att få kontakt med rätt person än att komma fram på telefon.

**Tillgänglighet via digitala kanaler**

Arbetet med att tillgängliggöra webbplatsen fortsätter. Under 2014 har informationen strukturerats om för att bättre kunna ge kunder med funktionsnedsättning samlad information om de ersättningar som finns. Designen har anpassad för personer med funktionsnedsättning. Under året har fortsatt tillgänglighetsanpassning skett av webbplatsen.

Kundnöjdheten när det gäller webbplatsen har ökat under året, men det är få personer i livssituationen som har svarat på frågorna om detta.

På Mina sidor finns det möjlighet att få besked om tidigare och kommande utbetalningar. Det går också att avsäga sig utbetalningsbeskedet i pappersform, ändra konto för utbetalningar och beställa påminnelser om att utbetalningar är på väg. Kunderna har under många månader varit mer nöjda med Mina sidor än med Försäkringskassan totalt under året.

# Livssituationen Utan behov av ersättning

**I livssituationen Utan behov av ersättning ingår de personer som är i arbetsför ålder och därmed bidrar till socialförsäkringssystemet, men som inte har något pågående ärende hos Försäkringskassan.**

Cirka 3,3 miljoner människor ingår i livssituationen Utan behov av ersättning. Det är en stor och heterogen grupp. De gemensamma behov som vi identifierat hos gruppen är en grundläggande kännedom om rätten till ersättning och tryggheten i vetskapen om att socialförsäkringen finns där den dag som livet tar en ny vändning.

Syftet med arbetet gentemot målgruppen inom livssituationen är att motverka fördomar och missuppfattningar om Försäkringskassan genom att öka kunskapen om socialförsäkringen och vilken rätt till stöd som finns. Alla ska ha en grundläggande kännedom om sin rätt till ersättning. De ska ha förväntningar på Försäkringskassan som ligger i linje med vårt övergripande uppdrag.

Kunderna i livssituationen Utan behov av ersättning skiljer sig från andra livssituationer genom att de för närvarande inte har något ärende som handläggs och inte får någon förmån från Försäkringskassan. Vissa av dem har tidigare haft ett ärende hos Försäkringskassan och bär med sig erfarenheter och förväntningar från detta, medan andra helt saknar egna erfarenheter av Försäkringskassan. De kan dock ha haft indirekt kontakt med Försäkringskassan genom sin roll som anhöriga eller närstående, vilket givetvis påverkar deras bild.

Det finns också kunder som trots att de har ett pågående ärende inte själva betraktar sig som kunder hos Försäkringskassan. Till dem hör kunder med barnbidrag och alla som omfattas av det statliga tandvårdsstödet. Därigenom liknar de personerna inom Utan behov av ersättning, även om Försäkringskassan betecknar dem som kunder med aktiva ärenden.

## Aktiviteter

Eftersom det inte sker någon handläggning i livssituationen finns det inte heller något egentligt kundmöte, inga egna kommunikationskanaler och inga egna kontaktvägar. För att vi ska kunna påverka dessa personers attityd till Försäkringskassan behöver vi använda oss av massmedia, köpt marknadsföring och sociala medier. Vi kan också arbeta med andra organisationer, som till exempel fackförbund.

Under 2014 har Försäkringskassan antagit ett nytt kommunikationskoncept för extern kommunikation, som även inkluderar dem som inte får ersättning. Syftet med den är att genom konkreta exempel visa hur Försäkringskassan administrerar socialförsäkringen på ett förtroendeingivande sätt. Den första externa kampanjen som genomförts utifrån konceptet hade temat ”Att ta hand om varandra är en bra idé. Vi gör den idén tillgänglig för alla. Så att du kan känna trygghet om livet tar en ny vändning.” Kampanjen visades under hösten i tv, på bio, i sociala medier, i dagspress och magasin.

Genom ett proaktivt mediaarbete har kampanjen stöttats av fakta och statistik. På så sätt har den bidragit till ökad kunskap om socialförsäkringen och Försäkringskassans tjänster.

## Resultat och kostnader

I de uppföljningar som gjorts av kampanjen kan man se att den överlag har fått ett positivt mottagande och bidragit till att öka och sprida kunskap om Försäkringskassans tjänster och roll i samhället, vilket också var det primära målet. Den observerades i samma utsträckning av hela befolkningen i åldersspannet 20–65 år. Kampanjen lyckades förbättra inställningen till myndigheten hos åldersgruppen 20–25-åringar, som av naturliga skäl är den som har minst kännedom om och intresse för myndigheten.

Försäkringskassans årliga imageundersökning bland allmänheten genomfördes i närtid efter kampanjen. Den visar att kännedomen om Försäkringskassan har ökat något jämfört med 2013, att attityden till myndigheten har utvecklats positivt och att även andelen med stort eller mycket stort förtroende till socialförsäkringen har ökat något (se även avsnitt Förtroende, service och kvalitet). Dessa resultat stödjer slutsatsen om kampanjens positiva genomslag.

I tv blev den totala nettoräckvidden för kampanjen 56 procent i den primära målgruppen 25–59 år, vilket betyder att fler än 2,4 miljoner individer har sett kampanjen minst en gång.

Flertalet sajter levererade bättre än förväntat med totalt 4,8 miljoner visningar och startade filmvisningar. Snittkostnaden per videouppspelning blev 42 öre, vilket är en mycket bra för en online video-kampanj. Sammantaget nåddes minst 1,8 miljoner unika besökare till en genomsnittlig kostnad av 59 öre.

Totalkostnaden för kampanjen var 8 miljoner kronor, varav 5,5 miljoner kronor gick till mediainvesteringar.

# Livssituationen Väntar eller har barn

**I detta avsnitt redovisas resultat inom livssituationen Väntar eller har barn. Utifrån vilka förmåner som är volymmässigt och utgiftsmässigt störst kommenteras barnbidrag, bostadsbidrag, graviditetspenning, föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning.**

## Viktiga resultat och insatser inom livssituationen

Ärendehantering inom livssituationen Väntar eller har barn är den mest digitaliserade av de olika livssituationerna, såväl för kunderna som i handläggningen. Inom föräldrapenning ansöker 9 av 10 kunder nu digitalt och inom den tillfälliga föräldrapenningen ansöker 83 procent om ersättning via digitala kanaler. Kunderna är överlag också nöjda med de digitala självbetjäningstjänster som erbjuds. Ytterligare steg mot ökad digitalisering har tagits under året genom införandet av automatiserad handläggning av föräldrapenning.

Ärendevolymer har ökat inom en stor majoritet av förmånerna i livssituationen. Den sammanlagda produktiviteten för förmånerna som ingår i livssituationen har ökat med 6,6 procent jämfört med 2013. Styckkostnaderna för föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning har tillsammans minskat med 10 procent.

NKI är 59 för livssituationen. Tillgängliga indikatorer visar inte på några avgörande förändringar i kvaliteten i handläggningen. Men det går inte att göra någon samlad bedömning i enlighet med vår kvalitetsdefinition om kvaliteten är tillfredsställande eller ej i handläggningen.

I detta avsnitt redogörs för hur försäkringsutgifter, volymer, förvaltningskostnader och kvalitet har utvecklats och vilka insatser som genomförts för att öka produktivitet och kvalitet i handläggningen.

Resultat och insatser inom livssituationen som kan hänföras till målen om föräldraförsäkringen och underhållsstödet redovisas mer utförligt i avsnitt Föräldraförsäkringen.

## Om livssituationen och de ingående förmånerna

Det finns idag cirka 2 miljoner barn under 18 år i Sverige. Det är de och deras föräldrar som utgör den största gruppen inom livssituationen Väntar eller har barn, men också de som är gravida eller planerar att skaffa barn ingår. Detta inträffar för de flesta i 30-årsåldern. Under 2014 var medelåldern för förstagångsföräldrar 29 år för kvinnor och 31 år för män.

De socialförsäkringsförmåner som Försäkringskassan beslutar om och betalar ut till föräldrar är en stor del av den ekonomiska familjepolitiken. De bidrar till att höja alla barnfamiljers disponibla inkomst, men det finns skillnader i hur mycket den betyder för olika barnfamiljers ekonomi. Den har större betydelse för ensamstående än för sammanboende och större betydelse för dem som är födda utanför Sverige än för dem som är födda i Sverige. Den betyder också mer för kvinnor än för män.

Då den officiella försäkringsstatistiken inom livssituationen för år 2014 inte är klar inom föräldraförsäkringen innan årsredovisningen publiceras väljer vi här att inte publicera antal föräldrar, dagar och barn inom livssituationen.

### Barnbidrag

Syftet med barnbidraget är att bidra till förbättrade förutsättningar för en god ekonomisk levnadsstandard för barnfamiljer. Barnbidraget är det enda generella bidraget som Försäkringskassan betalar ut. Det betyder mest för ekonomiskt svaga hushåll, och framförallt för ensamstående föräldrar med två eller flera barn.

Den 1 mars 2014 infördes en ny lag som innebär att barnbidraget automatiskt delas mellan föräldrar som har gemensam vårdnad. Syftet med den nya lagen är att göra bidraget mer könsneutralt. Föräldrarna kan dock fortfarande välja att bara ha en betalningsmottagare. Lagen gäller dock bara för barn födda eller adopterade och i föräldrarnas vård den 1 mars 2014 eller senare.

Den totala volymen utbetalningar var cirka 21 miljoner, vilket är cirka 731 000 fler än år 2013. Ökningen beror delvis på att fler barn kommer in i systemet än som lämnar det, delvis på lagändringen som innebär dubbla utbetalningar.

### Bostadsbidrag

Bostadsbidraget betalas ut till familjer med hemmavarande barn, familjer med växelvis boende barn och familjer med tidvis boende barn. Även ungdomar som fyllt 18 men inte 29 år kan få bostadsbidrag.

Syftet med bidraget är att det ska bidra till förbättrade förutsättningar för en god ekonomisk levnadsstandard för alla barnfamiljer samt ge ekonomiskt svaga hushåll möjlighet att bo i goda och tillräckligt rymliga bostäder.

Det totala antalet beslut om bostadsbidrag under 2014 var cirka 420 000, vilket är en ökning med cirka 11 900 beslut sedan 2013. Vi bedömer att de ökade volymerna till största delen beror på att också antalet barn har ökat.

### Underhållsstöd

Om en förälder som ska betala underhållsbidrag inte gör det har den andra föräldern rätt till underhållsstöd i förskott från Försäkringskassan. Underhållsstödet syftar till att garantera barn till särlevande föräldrar viss försörjning och stödet är tänkt att täcka hälften av ett barns grundläggande behov sedan hänsyn tagits till barnbidraget.

Det totala antalet beslut om underhållsstöd under 2014 var cirka 90 200 vilket är en minskning med cirka 6 000 jämfört med 2013.

## Graviditetspenning

Graviditetspenning är en försäkring som täcker inkomstbortfall för gravida som inte kan arbeta under graviditeten. Graviditetspenning kan betalas ut till den som har ett fysiskt ansträngande arbete eller om det finns risker i arbetsmiljön.

Det totala antalet beslut om graviditetspenning under 2014 var cirka 28 000 vilket är en minskning med cirka 3 600 beslut.

## Föräldrapenning

Föräldrapenning syftar till att göra det möjligt för båda föräldrarna att kunna kombinera förvärvsarbete eller studier med föräldraskap. Föräldrapenning betalas normalt ut för sammanlagt 480 dagar per barn. Om föräldrarna har gemensam vårdnad har var och en rätt till hälften av dagarna.

Den totala volymen utbetalningar var under 2014 cirka 4 miljoner, vilket är cirka 115 000 fler än föregående år. Ökningen beror troligen delvis på att antalet barn i åldrarna 0–8 år har ökat, dels på att fler föräldrar tar ut så kallade dubbeldagar. Med dubbeldagar kan föräldrar vara hemma samtidigt med samma barn och få ersättning, vilket leder till att fler föräldrapenningdagar tas ut under barnets första år.

Under året trädde nya regler ikraft för barn födda från och med den första januari 2014 som innebär att föräldrarna till dessa barn kan använda försäkringen fram tills dess att barnen fyller 12 år. En ny begränsningsregel har också införts vilket innebär att föräldrarna inte får använda fler än 96 dagar efter barnets fyraårsdag.

## Tillfällig föräldrapenning

Den tillfälliga föräldrapenningen försäkrar för inkomstbortfall när en förälder behöver stanna hemma från arbetet för att vårda ett sjukt barn. Den kan också betalas ut vid vissa andra tillfällen exempelvis i samband med barns födelse eller när man behöver besöka tandläkaren med sitt barn.

Under 2014 betalades tillfällig föräldrapenning ut i 3 miljoner ärenden vilket är cirka 138 000 fler ärenden än under 2013.

## Försäkringsutgifter

Utgifterna för förmånerna inom livssituationen påverkas av flera faktorer såsom antal födda barn, föräldrarnas löneutveckling och konjunkturen.

Under 2014 uppgick utgifterna inom förmånerna i livssituationen till cirka 71,1 miljarder kronor. Det är en ökning med cirka 1,8 miljarder kronor jämfört med 2013. Utgifterna för graviditetspenning, föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning utgjorde cirka hälften, 37,3 miljarder kronor eller 53 procent. Utgifterna för det generella bidraget, barnbidraget, var cirka 25,2 miljarder kronor. Utgifterna för de behovsprövade förmånerna bostadsbidrag och underhållsstöd var cirka 8,2 miljarder kronor.

Utgifterna för barnbidrag har ökat med cirka 495,7 miljoner kronor och utgifterna för föräldrapenning har ökat med cirka 538,9 miljoner kronor. Utgifterna för tillfällig föräldrapenning har ökat med cirka 329 miljoner kronor. Vi bedömer att ökningen för dessa förmåner beror på större barnkullar. År 2014 ökade utgifterna för bostadsbidrag med cirka 435,2 miljoner kronor. Vi bedömer att det framförallt beror på att



barnkullarna har blivit större men också beroende på nivåhöjningen inom bidraget som infördes i ett andra steg under år 2014.

Inom underhållsstödet har utgifterna minskat med cirka 22,1 miljoner kronor vilket kan bero på att fler separerade föräldrar löser underhållet själva mellan sig utan Försäkringskassans inblandning alternativt speglar det en ökande trend av växelvis boende barn.

## Förvaltningskostnader

De samlade förvaltningskostnaderna inom förmånerna som ingår i livssituationen är cirka 2,1 miljarder kronor, vilket motsvarar 26 procent av Försäkringskassans förvaltningskostnader år 2014. Kostnaderna för att handlägga ett ärende har i allmänhet minskat inom livssituationen.

### Styckkostnader

Styckkostnaderna har sjunkit inom föräldrapenningen och graviditetspenningen och ökat inom bostadsbidraget, tillfällig föräldrapenning samt underhållsstödet.

Om de två förmånerna föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning istället redovisas summerat blir resultatet att styckkostnaden per utbetalning minskat med 10 procent (se avsnitt Produktivitet). Detta beror till stor del på den ökade automatiseringsgraden i handläggningen av dessa förmåner.

**Tabell 32 Styckkostnader**

	2012 Kr	2013 Kr	2014 Kr	Förändring 2013–2014, %	Förvaltnings- kostnad, mnkr
Barnbidrag, kr/utbetalning	17	16	16	-1	331
Bostadsbidrag, kr/beslut	620	607	617	2	259
Föräldrapenning, kr/utbetalning	234	225	184	-18	698
Graviditetspenning, kr/utbetalning	981	910	870	-4	47
Tillfällig föräldrapenning, kr/utbetalning	206	160	170	6	472
Underhållsstöd, kr/beslut (exkl. kravverksamhet)	2 217	2 254	2 373	5	214
Föräldrapenning + Tillfällig föräldrapenning, kr/utbetalning	223	198	178	-10	

### Försäkringskassans insatser för att öka kostnadseffektiviteten

Försäkringskassan bedriver utvecklingsarbete inom ett antal förmåner, där automatiseringen av föräldraförsäkringen är en av de viktigaste. Automatiseringen av handläggning inom föräldraförsäkringen är ett av Försäkringskassans viktigaste utvecklingsarbeten. Hittills har det inneburit omfattande effektiviseringar.

Automatiseringen av handläggningen av föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning är väldigt lyckade ur ett produktivitetssperspektiv.

För första gången i historien avslutades under hösten 2014 en större andel ärenden maskinellt än manuellt. Samma utveckling syns inom föräldrapenningen där en helautomatiseringsgrad på cirka 40 procent uppnåddes i november 2014. Denna utveckling ger effektivitetsvinster redan nu och ännu mer på sikt.

Utveckling av självbetjäning genom digitala tjänster är en annan viktig faktor för att minska förvaltningskostnaderna. Ökad användning av digitala tjänster bidrar till kortare handläggningstid och underlättar automatisering och handläggning eftersom

ansökningar som lämnas in via tjänsterna är rätt ifyllda och kräver färre kompletteringar. Användningen av digitala tjänster ökar framförallt inom den tillfälliga föräldrapenningen och föräldrapenningen.

## Kvalitet

Kvaliteten inom livssituationen Väntar eller har barn är tillfredsställande i vissa delar medan andra är mer svårbedömda.

Kunderna i livssituationen anger att de i hög grad är nöjda med vår service, bemötande och kompetens. Handläggningstiderna indikerar att kunderna generellt får sina pengar snabbare än föregående år.

Tillgängligheten i kundcenter har under året varit jämförelsevis bra även om väntetiden i telefonköen ibland blev lång. När det gäller den rättsliga kvaliteten har vi upptäckt få felaktiga utbetalningar. Andelen egenorsakade återkrav har minskat inom samtliga förmåner.

Under 2014 har ingen systematisk uppföljning av den rättsliga kvaliteten i handläggningen genomförts. Det innebär att vi bedömer att vi 2014 inte kan uttala oss om kvaliteten i sin helhet varken samlat för livssituationen eller för de förmåner som ingår i den.

## Rättslig kvalitet

Rättslig kvalitet bedöms utifrån dels utifrån kundernas upplevelse som den redovisas i kundundersökningarna, dels från resultaten av Försäkringskassans mätningar av utfallsrättvisan. Även resultaten från utbetalningskontrollen samt antalet omprövningar, återkrav och överklaganden fungerar som indikatorer på den rättsliga kvaliteten.

### Kundupplevelse - rättslig kvalitet

I årets kundundersökning har vi bitt våra kunder ta ställning till följande frågor och påståenden om hur de upplever den rättsliga kvaliteten:

- Motiveringen till det beslut jag fick i mitt ärende var tydlig.
- I vilken utsträckning upplever du att Försäkringskassan bedömer personer i samma situation på samma sätt?
- I vilken utsträckning upplever du att Försäkringskassan följer de lagar och regler som gäller?

För frågan om i vilken utsträckning kunderna upplever att Försäkringskassan bedömer kunder i samma situation på samma sätt blir resultatet 3,2 för livssituationen Väntar eller har barn. Det är högre än för kunder i övriga livssituationen. Resultatet för underhållsstöd och barnbidrag ligger på 3,0, för graviditetspenning och tillfällig föräldrapenning 3,1, för föräldrapenning 3,2, och för bostadsbidrag 3,4.

För livssituationen ligger resultatet för tydligheten i beslutsmotiveringarna på 4,0. För frågan om Försäkringskassan följer lagar och regler ligger resultatet på 4,1. Dessa resultat ligger i linje med resultaten för hela Försäkringskassan. För underhållsstöd och föräldrapenning har dock resultaten försämrats något sedan föregående år.

### Lokala kvalitetsuppföljningar

Ett nytt lokalt kvalitetsuppföljningssystem, Væksten, är under utveckling men inte implementerat för förmånerna inom livssituationen. Under 2014 har istället arbetet

fortsatt inom ramen för tidigare kvalitetsutvecklingsverktyget KUV i syfte att utveckla det lokala lärandet och förbättra kvaliteten.

Fokus ligger på att ärenden ska bli rätt från början. I KUV följer vi upp bland annat egenorsakade fel, omprövningar och utbetalningskontrollen. Alla ärenden registreras i KUV och utfallet analyseras återkommande. Det viktigaste syftet med KUV är inte att kunna presentera ett resultat, utan att skapa möjlighet för att sätta in rätt åtgärder för att förhindra framtida fel i ärendehantering.

### Andelen felaktiga utbetalningar i utbetalningskontroll

Cirka 100 000 ärenden inom livssituationen har granskats mer ingående under 2014. Ärenden som granskas väljs ut dels slumpmässigt men också med anledning av hur riskfylld en transaktion kan tänkas vara. Det kan då handla om transaktioner med höga belopp eller liknande. Inom livssituationen är andelen ärenden med rätt utbetalning hög, samtliga förmåner ligger på 99 procent eller högre.

**Tabell 33 Antal kontrollerade utbetalningar och andel ärenden med fel, totalt och per förmån**

	2012		2013		2014	
	Antal granskade	Andel med fel, %	Antal granskade	Andel med fel, %	Antal granskade	Andel med fel, %
Barnbidrag	1 267	0,3	2 217	0,9	2 196	1
Bostadsbidrag	5 887	1,5	4 393	1,5	4 976	1,1
Underhållsstöd	1 284	0,3	533	0,6	378	0,3
Graviditetspenning	967	0,6	964	0,8	862	0,8
Föräldrapenning	130 053	1,3	111 053	0,9	63 423	0,4
Tillfällig föräldrapenning	23 570	1,7	27 505	0,6	28 294	0,5

### Antal omprövningar och ändringsfrekvens

Försäkringskassan har avgjort 9 345 omprövningsärenden inom livssituationen och i cirka 24 procent av dessa har Försäkringskassan ändrat sitt beslut.

Störst ändringsfrekvens finns inom den tillfälliga föräldrapenningen där Försäkringskassan förändrat sitt tidigare beslut i nästan 47 procent av ärendena. Man bör dock vara medveten om att en mycket liten andel av alla ärenden omprövas.

**Tabell 34 Inkomna, avslutade och ändrade omprövningar**

	2012			2013			2014		
	Inkom-na	Avslu-tade	Ändra-de, %	Inkom-na	Avslu-tade	Ändra-de, %	Inkom-na	Avslu-tade	Ändra-de, %
Barnbidrag	723	737	20,1	542	537	19,4	675	687	17,2
Bostadsbidrag	3 798	3 799	23,7	3 808	3 671	27,3	3 567	3 712	24,6
Underhållsstöd	3 038	3 096	16,0	3 273	3 239	16,2	2 885	2 960	13,3
Graviditetspenning	1 233	1 250	21,0	794	798	29,2	715	718	25,1
Föräldrapenning	704	714	37,1	537	532	38,9	591	604	30,0
Tillfällig föräldrapenning	1 857	1 916	55,8	1 143	1 143	47,5	1 145	1 130	47,4

Försäkringskassan har under 2014 avslutat cirka 9 miljoner ärenden inom förmånerna i livssituationen och under samma år har cirka 9 000 omprövningsärenden kommit in till myndigheten. Det innebär en omprövningsandel på mindre än en promille av de avslutade ärendena totalt vilket i sig får anses som en mycket låg nivå och som indikerar en god rättslig kvalitet.

### Minskad andel återkrav till följd av egenorsakade fel

Antalet beslutade återkrav har minskat med 9 945 ärenden år 2014 jämfört med år 2013. Framförallt är det en minskning med 8 146 återkravsärenden inom föräldrapenning som ligger bakom minskningen.

**Tabell 35** Antal återkrav och belopp samt andel felutbetalningar orsakade av Försäkringskassan

	2012			2013			2014		
	Antal återkrav	Belopp	Varav fel orsakade av Försäkringskassan (%)	Antal återkrav	Belopp	Varav fel orsakade av Försäkringskassan (%)	Antal återkrav	Belopp	Varav fel orsakade av Försäkringskassan (%)
Barnbidrag <sup>1</sup>	13 822	35 529 155	12	7 292	41 678 571	31	6 479	42 026 171	35
Bostadsbidrag	6 859	25 950 143	35	8 074	42 528 951	40	7 599	39 032 814	36
Underhållsstöd	13 161	43 576 276	11	11 154	42 125 419	34	11 105	38 311 402	38
Graviditetspenning	225	924 272	55	414	1 456 752	55	286	1 362 310	58
Föräldrapenning	13 461	52 641 473	47	22 145	77 229 959	50	13 999	58 429 721	45
Tillfällig föräldrapenning	1 118	4 648 892	38	3 234	10 059 755	33	2 900	18 909 319	19

<sup>1</sup> Återkrav gällande barnbidrag och flerbarnstillägg har i år slagits ihop varför siffrorna inte är jämförbara med förra årets årsredovisning.

Den enskilt vanligaste anledningen till att återkrav uppstår inom alla förmåner, utom en förmån, är att kunden inte anmält ändrade förhållanden till Försäkringskassan. Inom den tillfälliga föräldrapenningen är dock den vanligaste anledningen till att det uppstår ett återkrav att kunden lämnat oriktiga uppgifter till Försäkringskassan. I de fall då Försäkringskassan orsakar ett återkrav handlar det istället om att vi inte åtgärdar anmälda ändringar i tid.

### Överklaganden

När det gäller överklaganden i förvaltningsrätten har flest ärenden avgjorts inom underhållsstödet där 583 ärenden avgjordes under 2014 och i 67 fall ändrades beslutet det vill säga, i 11 procent av de avgjorda ärendena. Inom bostadsbidrag avgjordes 420 ärenden och i 66 ärenden ändrades beslutet det vill säga i 16 procent av ärendena. Inom föräldrapenning avgjordes 171 överklaganden och i 30 fall ändrades beslutet det vill säga i 18 procent av ärendena. Inom barnbidrag avgjordes 150 ärenden och 30 ändrades eller i motsvarande 20 procent av ärendena.

**Tabell 36** Inkomna, avgjorda och ändrade mål i förvaltningsrätt

	2012			2013			2014		
	Inkomna	Avgjorda	Ändrade, %	Inkomna	Avgjorda	Ändrade, %	Inkomna	Avgjorda	Ändrade, %
Barnbidrag	159	217	12,4	153	152	32,2	157	150	20,0
Bostadsbidrag	394	602	9,6	456	395	13,4	415	420	15,7
Föräldrapenning	258	322	16,1	201	253	9,9	154	171	17,5
Underhållsstöd	577	809	10,8	566	611	11,5	555	583	11,5

### Skicklighet

I kvalitetsaspekten skicklighet ingår service, bemötande och kompetens. Hur kunderna upplever vår skicklighet redovisas utifrån resultaten i kundundersökningen. Andra indikationer på kvalitetsaspekten skicklighet är handläggningstider och tillgänglighet och svarstider i kundcenter.

### Oförändrad kundnöjdhet

Nöjd kund-index (NKI) för livssituationen Väntar eller har barn ligger på 59, vilket är något högre än för övriga livssituationer. NKI ligger på samma nivå 2014 som 2013 för samtliga förmåner i livssituationen där resultaten går att jämföra mellan åren. Det finns

en tydlig skillnad mellan män och kvinnor med föräldrapenning. Kvinnor med föräldrapenning har ett NKI på 62, medan männens ligger på 57.

För fakta om NKI och kundundersökningen, se faktaruta under avsnitt Förtroende, service och kvalitet.

**Tabell 37 Nöjd- kund-index (NKI) för Väntar eller har barn och per förmån**

	2012	2013	2014
Livssituationen Väntar eller har barn	-	-	59
Barnbidrag	-	-	59
Bostadsbidrag	54	61	62
Underhållsstöd	56	56	56
Graviditetspenning	56	59	55
Föräldrapenning	57	61	60
Tillfällig föräldrapenning	59	60	60

### Kundupplevelse – service, bemötande och kompetens

I årets kundundersökning har vi bitt våra kunder ta ställning till följande frågor och påståenden om hur de upplever bemötandet:

- Handläggarna är vänliga
- Handläggarna är hjälpsamma
- Handläggarna är bra på att lyssna
- Handläggarna är respektfulla
- Handläggarna är bra på att informera
- Handläggarna är bra på att förklara

Kunderna i livssituationen har gett dessa påståenden relativt höga omdömen. Resultatet för frågorna om bemötande ligger på 3,9, vilket är likvärdigt med resultatet för övriga livssituationer. Kvinnor med föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning är något mer nöjda med bemötandet än män med motsvarande ersättningar. Kvinnor med graviditetspenning ansåg i något mindre utsträckning än under 2013 att handläggarna var respektfulla; värdet minskade från 4,1 till 3,8.

Kompetens mäts genom ett medelvärde av tre påståenden som besvaras på en femgradig skala från 1 som betyder i mycket liten utsträckning till 5 som betyder i mycket stor utsträckning. Påståenden som mäter personernas upplevelse av vår kompetens är:

- I vilken utsträckning upplever du att Försäkringskassan har god kunskap om de ersättningar och bidrag de handlägger?
- Handläggarna är professionella
- Handläggarna är kunniga om ersättningar och bidrag

Kunder i livssituationen ger det samlade omdömet 3,8 för kompetensen. Detta är i nivå med resultatet för Försäkringskassans övriga livssituationer. Resultatet ligger på 3,9 för tillfällig föräldrapenning, 3,8 för föräldrapenning, barnbidrag och bostadsbidrag och 3,7 för graviditetspenning och underhållsstöd. Kvinnor med föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning är mer positiva än männen när det gäller handläggarnas kompetens.

### Handläggningstider

Handläggningstiderna inom de olika förmånerna ligger på en hög nivå, och en förbättring har dessutom skett i tre av fyra förmåner.

**Tabell 38 Handläggningstider, andel i procent som handläggs inom visst antal dagar**

	2012	2013	2014	Förändring, %
<b>Andel inom 30 dagar</b>				
Bostadsbidrag	71	72	77	6,9
Föräldrapenning <sup>1</sup>	87	88	94	6,8
Tillfällig föräldrapenning <sup>2</sup>	80	85	88	3,5
<b>Andel inom 40 dagar</b>				
Underhållstöd	82	80	71	-11,3

<sup>1</sup> Mättet för 2014 är beräknat på ett annat sätt som inte är helt jämförbart med tidigare år

<sup>2</sup> Från och med juli 2008 till och med 31 december 2012 krävdes ett intyg från skola och förskola. Handläggningen kunde inte påbörjas förrän kunden lämnat både begäran om ersättning och intyg. Handläggningen beräknades emellertid från datum då begäran om ersättning kom in till Försäkringskassan.

Det är enbart inom underhållsstödet som handläggningstiderna försämrats de senaste åren. Handläggningstiderna har dock förbättrats under hösten och nu är uppe på cirka 80 procent. Orsakerna till de försämrade handläggningstiderna som varit inom underhållsstödet är något oklara. En tänkbar förklaring är att vi lägger ner mer tid till informationsinsatser till föräldrar om hur de själva kan reglera underhållet.

### Tillgänglighet och svarstider i kundcenter

Tillgängligheten i kundcenter för de som befinner sig i denna livssituation har varit cirka 87 procent under 2014, vilket får ses som mycket bra. Det innebär att av alla som har ringt till oss så har vi besvarat 87 procent av de samtal. Övriga 13 procent har antingen lagt på medan de väntat i kö eller inte fått ställa sig i kö då linjerna in till oss varit fulla. Tillgängligheten är således mycket högre år 2014 än de 52 procents tillgänglighet som var fallet år 2013.

Svarstiden i telefonkön har i genomsnitt varit 16 minuter samtidigt som den i realiteten troligtvis varit kortare eftersom i detta ingår också tiden tills vi ringer upp de som begärt att få bli uppringda istället för att stå i telefonkö.

### Tillgänglighet via digitala kanaler

Syftet med att fortsätta utveckla möjligheterna för kunderna att hantera sitt ärende via digitala kanaler istället för via pappersblanketter och manuella kontakter är att möta kundernas förväntan på kundanpassad och modern service. Samtidigt leder digitala ansökningar till att det blir mer rätt från början och färre manuella kompletteringar behöver utföras. Att kunderna ansöker via digitala kanaler är även en förutsättning för att effektivt kunna fortsätta utveckla automatiseringen av handläggningen. Att erbjuda information om status i sitt ärende och särskilt information om kommande utbetalningar på Mina sidor, leder till färre kontakter i kundcenter. Om kunderna upplever det enkelt att hitta generell information om föräldraförsäkringen på vår webbplats, så minskar behovet av att ringa för att få svar på sina frågor.

Inom våra digitala kanaler fortsätter självbetjäningsgraderna att öka som en följd av ett aktivt utvecklingsarbete. Inom föräldrapenning ansöker cirka 90 procent digitalt och inom den tillfälliga föräldrapenningen ansöker cirka 83 procent om ersättning via digitala kanaler.

Försäkringskassan hade 2014 32,2 miljoner besök på vår webbplats, varav mer än 40 procent avser besök som rör information om Föräldraförmånerna.

Försäkringskassan har ett brett erbjudande av digitala tjänster till föräldrarna. De senaste åren har Försäkringskassan lanserat flertalet nya tjänster på webbplatsen för att förbättra möjligheten att förbereda sig inför föräldradigheten och att planera och beräkna sin föräldrapenning.

På Mina sidor hade Försäkringskassan cirka 1,3 miljoner unika besökare under 2014, som besökte Mina sidor sammanlagt 21,2 miljoner gånger. Detta är en ökning med 28 procent mellan 2013 och 2014. Majoriteten av dessa kunder är kunder som besöker Mina sidor angående just föräldraförmånerna, för att ansöka, följa statusen i sitt ärende och kontrollera hur mycket och när utbetalningen ska komma.

Kundnöjdheten för Mina sidor har för föräldrakunderna ökat från 44 procent år 2013 till 74 procent 2014, vilket är ett resultat av utökat erbjudande och förbättrad design i Mina sidor. År 2014 skedde 44 procent av alla besök till Mina sidor från mobilappen.

Försäkringskassan tar emot cirka 6 miljoner digitala ansökningar årligen, varav cirka 5 miljoner avser föräldraförmånerna. Andelen som väljer att ansöka om förmåner och bidrag via digitala kanaler ökar kontinuerligt. För föräldrapenning har den självbetjäningsgraden ökat från 85 procent till 87 procent jämfört med 2013.

För tillfällig föräldrapenning har ökningen varit stor sedan mobilappen lanserades i slutet av 2012. Självbetjäningsgraden har ökat från 73 procent till 81 procent från 2013 till 2014, och vid utgången av 2014 skedde 40 procent av alla ansökningar om tillfällig föräldrapenning från mobilappen, men snitt för år 2014 var cirka 34 procent.

# Livssituationen Ny i Sverige eller arbetssökande

**I detta avsnitt redovisas resultat inom livssituationen Ny i Sverige eller arbetssökande. Aktivitetsstöd är volymmässigt och utgiftsmässigt störst och kommenteras därför. Även etableringsförmånerna kommenteras i år, vilket beror på att målgruppen för förmånerna ökar och kommer att fortsätta öka på grund av de stora flyktingströmmarna i världen.**

## Viktiga resultat och insatser inom livssituationen

Ansvar för kunder med aktivitetsstöd och kunder med etableringsförmåner är delat mellan Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen. I den senaste antikrängelkatalogen har vi föreslagit genomgripande förändringar för att förenkla villkoren för att få aktivitetsstöd och utvecklingsersättning, och därmed göra det mer förutsägbart för kunden vilken ersättning man kan få.

Etableringsförmånerna står för en liten del av såväl försäkringsutgifterna som förvaltningskostnaderna, men ökar kraftigt. Ärendevolymer inom aktivitetsstöd varierar kraftigt över tid, men har minskat i förhållande till 2013. Produktiviteten i livssituationen har minskat med 15 procent, eftersom prognosen vid årets ingång var att ärendevolymer för aktivitetsstöd istället skulle öka. Se vidare nedan och avsnitt Produktivitet.

NKI är 54 för kunder med aktivitetsstöd och 79 för kunder med etableringsförmåner, eller i genomsnitt 56 för hela livssituationen. Tillgängliga indikatorer visar inte på några avgörande förändringar i kvaliteten i handläggningen. Men det går inte att göra någon samlad bedömning i enlighet med vår kvalitetsdefinition om kvaliteten är tillfredsställande eller ej i handläggningen.

I detta avsnitt redogörs för hur försäkringsutgifter, volymer, förvaltningskostnader och kvalitet har utvecklats och vilka insatser som genomförts för att öka produktivitet och kvalitet i handläggningen.



## Om livssituationen och de ingående förmånerna

I livssituationen finns förmånerna aktivitetsstöd och utvecklingsersättning för arbetssökande samt etableringsersättning, etableringstillägg och bostadsersättning för nyanlända. Den gemensamma nämnaren för förmånerna inom livssituationen Ny i Sverige eller arbetssökande är att förmånerna kräver ett nära och regelbundet samarbete mellan Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen. Kundgrupperna är helt olika, men för båda gäller att Försäkringskassan fattar beslut om respektive administrerar ersättning för deltagande i de program och aktiviteter som Arbetsförmedlingen anvisar personer till.

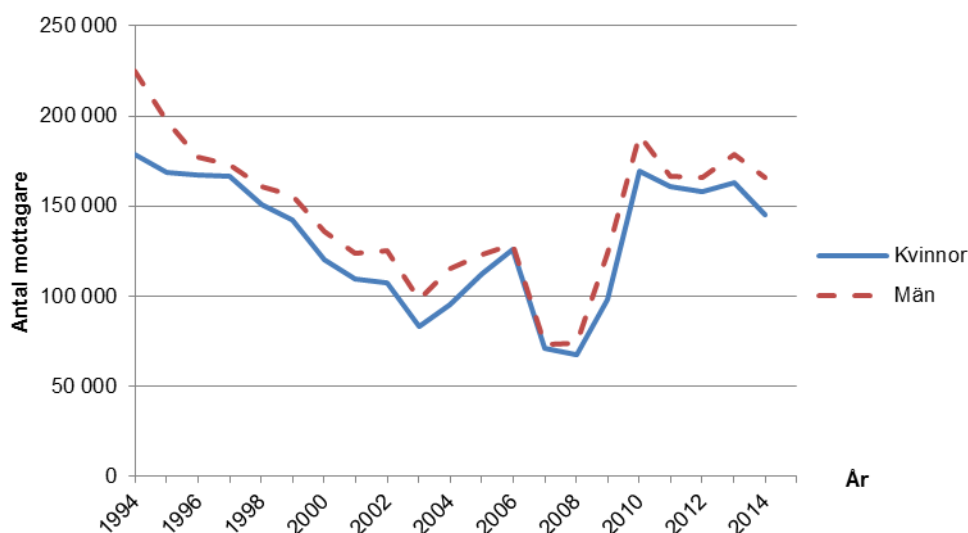
När begreppet etableringsförmåner används i årsredovisningen innefattar det etableringsersättning, etableringstillägg och bostadsersättning, om inget annat anges. Det är första gången som etableringsförmånerna redovisas i årsredovisningen men jämförelse görs ändå mot föregående år där vi har tillgång till relevant statistik.

### Aktivitetsstöd

Aktivitetsstöd är ekonomiskt stöd till försörjning för dem som deltar i arbetsmarknadspolitiska program. Arbetsförmedlingen ansvarar för att anvisa en arbetslös person till ett sådant program medan Försäkringskassan beslutar om rätten till aktivitetsstöd och betalar ut ersättningen.<sup>14</sup>

Antalet personer med aktivitetsstöd varierar från år till år, bland annat beroende på arbetsmarknadspolitiska beslut och konjunkturläge. Variationerna har tidvis varit stora (se nedanstående diagram). I år har antalet minskat till cirka 311 500 personer som hade aktivitetsstöd. Vanligtvis är det fler män än kvinnor som har aktivitetsstöd, och så även 2014.

**Diagram 1    Antal mottagare av aktivitetsstöd 1994–2014**



<sup>14</sup> Försäkringskassan beslutar också om utbetalning av utvecklingsersättning till personer i program. Utvecklingsersättning är den ersättning en arbetslös person kan få om hen deltar i ett arbetsmarknadspolitiskt program, inte har fyllt 25 år och inte uppfyller övriga villkor för att få aktivitetsstöd.

### Aktivitetsstödet storlek fortsätter att minska

Det genomsnittliga aktivitetsstödsbeloppet per dag har minskat för både män och kvinnor de senaste åren. Männen belopp minskade från 478 kronor år 2012 till 471 kronor år 2013 och är ännu lägre 2014. Kvinnornas minskade från 446 kronor till 436 kronor och även där är beloppen lägre 2014.<sup>15</sup> Minskningen hänger ihop med att aktivitetsstödet till viss del har samma nivåer som arbetslöshetsersättningen. Om fler är arbetslösa under längre tid får också fler aktivitetsstöd på en lägre nivå.<sup>16</sup>

Aktivitetsstödet storlek beror bland annat på hur mycket personen skulle få i arbetslöshetsersättning från sin a-kassa. Skillnader i ersättning mellan män och kvinnor i arbetslöshetsförsäkringen, liksom i mäns och kvinnors löner i samhället, återspeglas därför också i aktivitetsstödet storlek. Under 2014 fick männen i medeltal 469 kronor per dag i aktivitetsstöd, medan kvinnorna fick 435 kronor.<sup>17</sup> Skillnaden mellan män och kvinnor är 34 kronor, vilket är ungefär samma som förra året.

### Etableringsförmånerna

Etableringsersättningen är försörjning för nyanlända som deltar i aktiviteter enligt en etableringsplan som syftar till att integrera de nyanlända på arbetsmarknaden. Etableringsersättningen är 308 kronor per dag för fem dagar per vecka. Under den tid som den nyanlände medverkar i att ta fram en etableringsplan får hen 231 kronor per dag.

Arbetsförmedlingen beslutar om etableringsersättning för den tid den nyanlände medverkar i att ta fram en etableringsplan och för den period som etableringsplanen gäller. Arbetsförmedlingen skickar uppgifter till Försäkringskassan som betalar ut etableringsersättningen.

Under året har 47 167 personer haft etableringsersättning. Av dem var 20 137 kvinnor och 27 030 män. I december 2014 fick kvinnorna i genomsnitt 5 777 kronor. Motsvarande siffra för männen var 5 786 kronor.

### Tilläggsförmåner till etableringsersättningen

De nyanlända som har en etableringsplan kan också ansöka om någon av tilläggsförmånerna etableringstillägg eller bostadsersättning. Försäkringskassan beslutar om och betalar ut tilläggsförmånerna.

Etableringstillägget är en ersättning till hushåll med barn. Tillägget betalas ut med 800 kronor för barn under 11 år och med 1 500 kronor för barn från 11 till 20 år. Etableringstillägget är begränsat till maximalt tre barn. Under året har 14 529 personer haft etableringstillägg. Av dem var 7 875 kvinnor och 6 654 män. I december fick kvinnorna i genomsnitt 2 307 kronor och männen 2 310 kronor.

Bostadsersättningen riktar sig till personer som bor ensamma. Det maximala beloppet är 3 900 kronor per månad. Under 2014 hade 10 791 personer bostadsersättning. Av dem var 2 568 kvinnor och 8 223 män. I december fick kvinnorna i genomsnitt 2 499 kronor och männen 2 462 kronor.

<sup>15</sup> I utbetalt belopp i medeltal per dag för män respektive kvinnor ingår endast aktivitetsstöd. Likaså i resultaten från utbetalningskontrollen och i resultaten från kundundersökningen. I övriga resultat ingår utvecklingsersättning.

<sup>16</sup> Dagar med arbetslöshetsersättning och dagar med aktivitetsstöd räknas ihop. Därför kan lägre belopp också bero på att personerna har haft arbetslöshetsersättning under längre tid innan de började i program.

<sup>17</sup> I beloppen ingår inte utvecklingsersättning. Utvecklingsersättning är den ersättning en arbetslös person kan få om hen deltar i ett arbetsmarknadspolitiskt program, inte har fyllt 25 år och inte uppfyller övriga villkor för att få aktivitetsstöd.

Det är oklart varför beloppen skiljer sig mellan kvinnor och män, men det kan bero på den reducering som görs beroende på grad av aktivitet och frånvaro eller minskning med annan förmån.

## Volymer och försäkringsutgifter

De totala försäkringsutgifterna 2014 för livssituationen Ny i Sverige eller arbetssökande var 17,2 miljarder kronor, vilket är en minskning med cirka 338 miljoner kronor eller 2 procent från föregående år.

### Aktivitetsstöd

Antalet utbetalningar till personer med aktivitetsstöd minskade med cirka 221 000 eller 10 procent jämfört med 2013. Det innebär att det totala antalet utbetalningar uppgick till 1,9 miljoner. Minskningen beror på att Arbetsförmedlingen har aviserat färre program till Försäkringskassan och färre personer har därför kunnat begära aktivitetsstöd.

De totala utgifterna för aktivitetsstöd var 14,6 miljarder kronor. Det är en minskning med 9 procent. Minskningen beror på flera saker. Bland annat har deltagare i program fått lägre ersättning i genomsnitt per dag. Det är också färre personer som har begärt aktivitetsstöd varje månad och därför har antalet utbetalningar minskat.

### Etableringsförmånerna

Antal beslut om etableringstillägg och bostadsersättning har stadigt ökat sedan införandet av etableringsförmånerna 2010. I förhållande till 2013 har en ökning skett med cirka 53 procent, och antalet beslut är nu 56 400. Den stora ökningen beror uteslutande på den ökning av flyktingar som kommer till och får uppehållstillstånd i Sverige.

Utgifterna för etableringsersättning var cirka 2,3 miljarder kronor, för etableringstillägget 242 miljoner kronor och för bostadsersättningen 151,4 miljoner kronor.

## Kostnader

Förvaltningskostnaden för livssituationen Ny i Sverige eller arbetssökande var 728,2 miljoner kronor. Det innebär en ökning med 9 procent från föregående år. Ökningen beror främst på högre kostnader inom handläggningen av både aktivitetsstöd och etableringsförmåner.

**Tabell 39 Styckkostnader per förmån, löpande priser**

Förmån	2012 Kr	2013 Kr	2014 Kr	Förändring 2013–2014, %	Förvaltnings- kostnad, mnkr
Aktivitetsstöd, kr/utbetalning	291	302	359	19	697
Etableringsförmåner, kr/beslut <sup>1</sup>	350	387	551	42	31

<sup>1</sup> Beräknat på Försäkringskassans beslut om tilläggsförmånerna bostadsersättning och etableringstillägg.

### Aktivitetsstöd

Förvaltningskostnaden ökade med 7 procent till 697,2 miljoner kronor, medan styckkostnaden ökade med 19 procent till 359 kronor per utbetalning. En bidragande orsak till ökningen är de utbetalningar som Försäkringskassan har gjort till vissa kunder för retroaktiv tid. Arbetsförmedlingen har levererat nya uppgifter i gamla ärenden, vilket

har inneburit mer komplicerade utredningar. Den tid vi har arbetat med varje ärende har därför ökat.

En annan orsak till den ökade kostnaden är att det enligt tillgängliga prognoser skulle komma in fler ärenden, men istället minskade inflödet. Vi kunde inte tillräckligt snabbt genomföra en kompetensväxling för personalen till andra förmåner.

## **Etableringsförmånerna**

Förvaltningskostnaden för etableringsförmånerna ökade med 117 procent från föregående år till 31 miljoner kronor på grund av det ökade ärendeflödet.

Styckkostnaderna för etableringsförmånerna för 2014 har ökat med cirka 42 procent från föregående år till 551 kronor per utbetalning. I och med den ökade inströmningen av kunder inom etableringsförmånerna har intern rekrytering gjorts till handläggningen. Antalet årsarbetare har fördubblats sedan slutet av 2013, vilket har medfört ökad tid i handläggning på grund av inläring för och handledning av de nya medarbetarna. Även utvecklingen av handläggarsöd samt förberedelser för utveckling av IT-stödet har krävt ökade resurser under året.

När det gäller etableringsersättningen så är hanteringen av informationsöverföringen från Arbetsförmedlingen och utbetalningen från Försäkringskassan i det närmaste helt automatisk. Handläggarna använder därför en mindre del av sin arbetstid till administration av etableringsersättningen. Detta betyder att det är beslutet om tilläggsförmånerna, det vill säga bostadsersättning och etableringstillägg, som är kostnadsdrivande.

## **Kvalitet**

Kvaliteten inom livssituationen är tillfredsställande i vissa delar medan andra är mer svårbedömda.

Det saknas tillräckliga underlag för att avgöra om kvaliteten i sin helhet är tillfredsställande för förmånerna inom livssituationen. Vissa enskilda delar visar tillfredsställande kvalitet, men det finns också delar som visar att vi har arbete kvar att göra. I aktivitetsstöd har vi till exempel inte kundernas förtroende i den utsträckning vi vill, och i etableringsförmånerna saknar vi fortfarande helt vissa verktyg för att mäta kvalitet.

### **Rättslig kvalitet**

Rättslig kvalitet bedöms dels utifrån kundernas upplevelse som den redovisas i kundundersökningarna, dels från resultaten av Försäkringskassans mätningar av utfallsrättvisan. Inom Ny i Sverige eller arbetssökande utgörs dessa mätningar av lokala och rättsliga kvalitetsuppföljningar. Även resultaten från utbetalningskontrollen samt omprövningar och återkrav fungerar som indikatorer på den rättsliga kvaliteten. Uppgifter om överklaganden saknas för etableringsförmånerna.

### **Kundupplevelse – rättslig kvalitet**

Upplevelsen av den rättsliga kvaliteten mäts genom följande frågor och påståenden i årets kundundersökning:

- Motiveringen till det beslut jag fick i mitt ärende var tydlig.
- I vilken utsträckning upplever du att Försäkringskassan bedömer personer i samma situation på samma sätt?
- I vilken utsträckning upplever du att Försäkringskassan följer de lagar och regler som gäller?

På frågan om Försäkringskassan bedömer personer i samma situation på samma sätt ger kunder inom livssituationen samma bedömning som övriga livssituationer. Inom livssituationen varierar dock resultaten för frågorna om den rättsliga kvaliteten. På frågan om likvärdig bedömning är resultatet 4,1 för etableringsförmånerna och 2,9 för aktivitetsstöd. Resultatet på frågan om beslutsmotiveringarna är 4,1 för etableringsförmånerna och 3,7 för aktivitetsstöd. Slutligen ligger resultaten på frågan om Försäkringskassan följer lagar och regler på 4,5 för etableringsförmånerna och på 3,9 för aktivitetsstöd. Resultaten för aktivitetsstöd är i stort sett oförändrade sedan 2013.

Vi tror att vi bland annat genom att föreslå enklare regler kan bidra till att öka kundernas tilltro till Försäkringskassan. I den senaste antikrångelkatalogen har vi därför föreslagit genomgripande förändringar för att förenkla villkoren för att få aktivitetsstöd och utvecklingsersättning, och därmed göra det mer förutsägbart för kunden vilken ersättning hen kan få. Vi fortsätter också att arbeta för att förenkla beslutsbreven till kunderna. Men så länge reglerna är krångliga så riskerar vi att utelämna viktiga delar om vi förenklar för mycket.

### **Lokala kvalitetsuppföljningar**

Kvaliteten i handläggningen har följts upp lokalt på olika sätt både i aktivitetsstöd och i etableringsförmånerna. Syftet har främst varit att använda uppföljningarna för det lokala lärandet, men allt eftersom också för resultatuppföljning på nationell nivå. Inom aktivitetsstöd har vi börjat använda uppföljningsverktyget Væksten, men vi behöver fortsätta att utveckla det och vår dokumentation för att kunna använda det för resultatuppföljning. Inom etableringsförmånerna kommer Væksten att börja användas för uppföljning av kvaliteten från och med 2015.

I de lokala kvalitetsuppföljningarna upptäcks ibland funktioner som kan förbättras för att förebygga felutbetalningar. Ett sådant exempel är att vi har utvecklat bättre funktioner i utbetalningssystemet för att en kund inte ska få för många avdrag för karensdagar i aktivitetsstöd under året.

### **Riksrevisionens granskning visar korrekt utförda kontroller inom aktivitetsstöd**

Riksrevisionen redovisade i februari slutsatsen av sin granskning av aktivitetsstöd. Riksrevisionen bedömer att de inte har några indikationer på att det inte skulle gå att förlita sig på den interna styrningen och kontrollen i aktivitetsstödsprocessen. Bland annat visar resultatet från ett begränsat stickprov att samtliga manuella kontroller hade utförts korrekt i 26 av 31 granskade ärenden. Riksrevisionen beskriver ett fåtal avvikelser, men dessa påverkar inte den sammantagna bedömningen.

Av de avvikelser som beskrivs är det en som återkommer: svårigheten att värdera medicinska uppgifter för att kunna bedöma aktivitetsbegränsningen vid sjukfrånvaro från ett arbetsmarknadspolitiskt program.

### **Få ärenden med fel i utbetalningskontrollen**

För att förebygga, förhindra och upptäcka såväl oavsiktliga fel som oegentligheter genomför Försäkringskassan utbetalningskontroller. Kontrollerna visar att förmånerna i livssituationen Ny i Sverige eller arbetssökande håller hög kvalitet.

**Tabell 40** Antal kontrollerade utbetalningar och andel ärenden med fel, totalt och per förmån

	2012		2013		2014	
	Antal granskade	Andel med fel, %	Antal granskade	Andel med fel, %	Antal granskade	Andel med fel, %
Aktivitetsstöd	24 734	1,1	25 652	1,1	22 113	0,9
Etableringstillägg	240	0,4	544	0	1 017	0,1

Inom aktivitetsstöd är resultaten ungefär desamma som föregående år. Andelen ärenden med brister i den slumpmässiga kontrollen är 1 procent. I kontrollen av höga belopp har andelen ärenden med brister länge varit högre än inom övriga delar av utbetalningskontrollen, men här ser vi en förbättring i år jämfört med tidigare. Den brist som kvarstår består framför allt av att ärendena inte hade blivit attesterade enligt gällande riktlinjer. I övriga kontroller är andelen ärenden med brister låg.

För etableringsförmånerna kontrolleras bara etableringstillägg i utbetalningskontrollen. Alla kontrollerade utbetalningar utom en har gått till rätt personer och med rätt belopp.

### Antal omprövningar och ändringsfrekvens

Antalet omprövningar av beslut om aktivitetsstöd har minskat med 26 procent sedan föregående år, medan andelen ändringar har ökat till 14 procent. Ändringarna ligger nu på ungefär samma nivå som för Försäkringskassan i övrigt. Anledningar till ändringar registreras manuellt i ett av Försäkringskassans kvalitetsutvecklingsverktyg (KUV). Uppgifterna tyder på en liten ökning av antalet egenorsakade ändringar jämfört med 2013. Men den vanligaste anledningen till att vi ändrar ett beslut är fortfarande att kunden själv kommer in med nya underlag.

I etableringsförmånerna etableringstillägg och bostadsersättning har antalet omprövningar ökat med 72 procent sedan föregående år, men det är ändå i relativt få ärenden som kunderna begärt omprövning. Ökningen beror på fler beslut fattas i takt med att vi får fler nyanlända i Sverige. Ändringsfrekvensen är 12 procent för etableringstillägget och 19 procent för bostadsersättningen. Det innebär att etableringstilläggets ändringsfrekvens är under medan bostadsersättningens ändringsfrekvens är över genomsnittet.

En stor del av omprövningarna gäller tiden för när förmånen beviljades. Många av de nyanlända inser först efter några månader i etableringsplanen att de kan ansöka om tilläggsförmånerna. Försäkringskassan har inte möjlighet att bevilja ersättning retroaktivt. Försäkringskassan arbetar med att förbättra informationen till kunderna, men ytterst är det Arbetsförmedlingen som träffar de nyanlända och som ansvarar för informationen.

**Tabell 41** Inkomna, avslutade och ändrade omprövningar

	2012			2013			2014		
	Inkomna	Avgjorda	Ändrade %	Inkomna	Avgjorda	Ändrade %	Inkomna	Avgjorda	Ändrade %
Aktivitetsstöd	1 413	1 520	9,9	1 804	1 739	11,9	1 331	1 430	13,8
Etableringstillägg	20	21	9,5	27	23	17,4	55	52	11,5
Bostadsersättning	53	49	22,4	78	71	14,1	126	130	19,2

### Hög andel återkrav till följd av egenorsakade fel

Antalet återkrav av aktivitetsstöd har ökat något jämfört med 2013, men andelen återkrav som orsakats av Försäkringskassan har minskat från 54 till 50 procent. Andelen är alltså fortsatt för hög och högre än för många andra av Försäkringskassans förmåner. För varje enskild kund som drabbas är det en kvalitetsbrist, men andelen

återkrävt belopp i relation till hur mycket som betalas ut totalt är mycket lågt. De vanligaste anledningarna till de felutbetalningar som leder till återkrav är felregistreringar av olika slag, det vill säga fel antal dagar och fel storlek på ersättningen per dag. Att ersättningen betalas ut dubbelt är också fortfarande en vanlig anledning. De här bristerna kommer vi att kunna åtgärda först i en kommande etapp av det utvecklingsprojekt som pågår för att automatisera handläggningen av aktivitetsstöd.

Inom etableringsförmånerna är det bara etableringstillägg och bostadsersättning som Försäkringskassan fattar beslut om. Under 2014 fattades 638 beslut om återkrav, varav 61 procent orsakades av Försäkringskassan. Nästan hälften av dessa beror på att vi har missat någon impuls om ändrade förhållanden. Försäkringskassan är beroende av Arbetsförmedlingens uppgifter inför varje utbetalning, och vi arbetar kontinuerligt med att utveckla samarbetet om informationsutbytet. En tredjedel av återkraven beror på att den nyanlände har missat att lämna nya uppgifter som påverkar rätten till ersättning eller att hen har lämnat felaktiga uppgifter.

**Tabell 42      Antal återkrav och belopp samt andel felutbetalningar orsakade av Försäkringskassan**

	2012			2013			2014		
	Antal återkrav	Belopp, mkr	Varav fel orsakade av Försäkringskassan (%)	Antal återkrav	Belopp, mkr	Varav fel orsakade av Försäkringskassan (%)	Antal återkrav	Belopp, mkr	Varav fel orsakade av Försäkringskassan (%)
Aktivitetsstöd	16 991	33,4	59	16 760	31,5	54	17 066	26,9	50
Etableringsförmåner <sup>1</sup>	179	0,3	79	730	2,0	64	638	1,8	61

<sup>1</sup> Ingår etableringsersättning och etableringstillägg

## Överklaganden

I aktivitetsstöd har antal överklaganden minskat från 215 till 201 stycken. Andelen ändrade beslut har också minskat, från 10 till 7 procent, vilket är lägre än genomsnittet för Försäkringskassan.

**Tabell 43      Inkomna, avgjorda och ändrade mål i förvaltningsrätt**

	2012			2013			2014		
	Inkomna	Avgjorda	Ändrade, %	Inkomna	Avgjorda	Ändrade, %	Inkomna	Avgjorda	Ändrade, %
Aktivitetsstöd	225	287	15,3	215	269	9,7	201	235	7,2

Källa: Domstolsverket. Domstolsverkets uppdelning av måltyper stämmer inte helt överens med Försäkringskassans uppdelning av förmåner, därför finns inte statistik för etableringsförmånerna.

## Skicklighet

Skicklighet innebär att möta kundernas behov och förväntningar när det gäller service, bemötande och kompetens. Som underlag för bedömningen av skickligheten används resultaten av våra kundundersökningar tillsammans med mätningar av handläggningstider och tillgänglighet, både i telefonin och i digitala kanaler. För fakta om Försäkringskassans kundundersökningar samt nöjd kund-index (NKI), se faktaruta under Förtroende, service och kvalitet.

## Varierande kundnöjdhet

Nöjd kund-index (NKI) för livssituationen är 56, vilket är lägre än för övriga livssituationer. För aktivitetsstöd ligger NKI på 54 för och för etableringsförmånerna på 79. Det är första gången som NKI mäts för etableringsförmånerna och resultatet visar att dessa kunder är relativt nöjda.

**Tabell 44 Nöjd kund-index (NKI) för livssituationen, och per förmån**

	2012	2013	2014
Ny i Sverige eller arbetssökande			56
Aktivitetsstöd	52	58*	54
Etableringsersättning			79

\* Statistiskt signifikant förändring sedan föregående år.

Det har inte skett någon statistiskt signifikant förändring av NKI för aktivitetsstöd mellan 2013 och 2014. Svarsfrekvensen i undersökningen för aktivitetsstöd är dock relativt låg, vilket skapar en viss osäkerhet om resultatet. Det finns dock ingenting specifikt bland de kundsynpunkter som lämnats på webben eller i olika enkäter till målgruppen som visar att dessa kunder skulle ha blivit mindre nöjda eller att deras förväntningar i något avseende uppfylls i mindre utsträckning nu än tidigare.

### Kundupplevelse – service, bemötande och kompetens

Kundernas upplevelse av kvaliteten i service, bemötande och kompetens mäts i Försäkringskassans kundundersökning. Majoriteten av frågorna är nya för i år, vilket gör att det inte går att jämföra resultaten med tidigare år.

I kundundersökningen anger kunderna på en femgradig skala i hur stor utsträckning de instämmer i följande påståenden:

- Handläggarna är vänliga
- Handläggarna är hjälpsamma
- Handläggarna är bra på att lyssna
- Handläggarna är respektfulla
- Handläggarna är bra på att informera
- Handläggarna är bra på att förklara

Upplevelsen av Försäkringskassans kompetens mäts genom att kunderna på en femgradig skala anger i hur hög utsträckning de instämmer i följande tre påståenden:

- I vilken utsträckning upplever du att Försäkringskassan har god kunskap om de ersättningar och bidrag de handlägger?
- Handläggarna är professionella
- Handläggarna är kunniga om ersättningar och bidrag

Kunder i livssituationen Ny i Sverige eller arbetssökande ger i genomsnitt lägre omdömen än kunder inom övriga livssituationer, för såväl bemötande som kompetens.

För kunder med aktivitetsstöd ligger resultatet för bemötandefrågorna på 3,7, medan motsvarande resultat för etableringsförmånerna är 4,4. Inom aktivitetsstöd finns det också skillnader i resultaten mellan kvinnor och män. Män är mer positiva till Försäkringskassans bemötande än kvinnor. Resultaten visar att det finns utrymme att bli bättre på att lyssna, informera och förklara. Vi kan också bli mer hjälpsamma.

Även för området kompetens ligger resultatet för aktivitetsstöd på en något lägre nivå än för etableringsförmånerna – 3,6 för aktivitetsstöd jämfört med 4,3 för etableringsförmånerna.

De goda resultaten för etableringsförmånerna för både bemötande och kompetens kan bero bland annat på att Försäkringskassans lyckas väl med att tillgodose de nyanländas behov av information. Vi informerar nyanlända muntligt i grupp, skriftligt på flera olika



språk och har flerspråkiga medarbetare som möter kunderna på kundcenter och servicekontor.

### **Tillgänglighet och svarstider i kundcenter**

Tillgängligheten är ett av de områden som kunderna i livssituationen är mest missnöjda med. Framför allt gäller det tillgängligheten via telefon. Samtidigt visar våra egna mätningar att tillgängligheten i kundcenter har varit över 80 procent under i stort sett hela året för de här kunderna.

Eftersom det är första året vi har resultat vad gäller tillgänglighet för livssituationen Ny i Sverige eller arbetssökande så finns inte något resultat från förra året att jämföra med. Det finns heller inte fullständiga uppgifter för i år. Men vi ser att väntetiderna i telefon för kunder med aktivitetsstöd eller etableringsförmåner har varit cirka 15 minuter. Det är ungefär samma nivå som för kunder i genomsnitt inom Försäkringskassan. I kötiden ingår även tiden för så kallad call back, det vill säga när en handläggare ringer upp kunden istället för att hen ska vänta i telefonkö.

### **Tillgängligheten via digitala kanaler**

Det finns en digital tjänst som kunder inom aktivitetsstöd är särskilt nöjda med. Det är en blankett som kunderna kan skicka in till Försäkringskassan genom att signera den elektroniskt. Blanketten får beröm från kunderna för att den är så enkel att skicka in. Resultatet i en enkät visar att 76 procent är nöjda med tjänsten. Det är ganska få som har besvarat enkäten, men andelen visar att de kunder som har svarat är minst lika nöjda som föregående år då vi lanserade den här e-blanketten. Under året har vi förbättrat och förenklat både den vanliga blanketten i pappersform och e-blanketten ytterligare. Från 2014 har vissa kunder också möjlighet att fylla i och signera fler av aktivitetsstödsblanketterna elektroniskt. Det gäller de kunder som har kontakt med oss i ett webbmöte, det vill säga ett möte när vi delar skärm och chattar med kunden för att kunna ge personlig support i realtid

# Livssituationen Varaktigt nedsatt arbetsförmåga

**I detta avsnitt redovisas resultat inom livssituationen Varaktigt nedsatt arbetsförmåga. Utifrån vilka förmåner som är volymmässigt och utgiftsmässigt störst kommenteras sjukersättning, bostadstillägg till sjuk- och aktivitetsersättning samt arbetsskadelivränta.**

## Viktiga resultat och insatser inom livssituationen

Sjukersättning är den volymmässigt största förmånen inom livssituationen Varaktigt nedsatt arbetsförmåga och är sett till de totala försäkringsutgifterna den enskilt största av de förmåner Försäkringskassan betalar ut.

Antalet beslut om sjukersättning och tilläggsförmånen bostadstillägg minskade under året. Det är också totalt sett färre personer som har sjukersättning än föregående år. Produktiviteten i handläggningen har minskat med 0,4 procent för livssituationen som helhet, och är i princip oförändrad för sjukersättningen.

NKI är 61 för livssituationen, vilket är högre än för någon annan livssituation. Tillgängliga indikatorer i övrigt visar inte på några avgörande förändringar i kvaliteten i handläggningen, men det går inte att göra någon samlad bedömning för livssituationen i enlighet med vår kvalitetsdefinition om kvaliteten är tillfredsställande eller ej i handläggningen.

Hur arbetet med uppföljningar av sjukersättningar utformas är en angelägen fråga för Försäkringskassan. Vi har sett över om det finns alternativa arbetssätt som är mer effektiva, ändamålsenliga och som kan minska den oro som många försäkrade känner inför utredningarna. Vi har också under hösten 2014 testat en ny urvalsprofil för mer utredningskrävande ärenden. Vidare har vi presenterat ett förslag till nya regler om förnyad utredning. Se vidare avsnitt Sjukförsäkring.

En samlad förvaltning och utveckling har införts för varje förmån i livssituationen, som ett led i att genomföra det sammanhållna ramverket för förvaltning och utveckling. Se vidare avsnitt Verksamhetsutveckling.

I detta avsnitt redogörs för hur styckkostnaderna och kvaliteten har utvecklats och vilka insatser som genomförts för att öka produktiviteten och kvaliteten i handläggningen.

Resultat och insatser inom livssituationen som kan hänföras till målet om sjukskrivningsprocessen, redovisas mer utförligt i avsnitt Sjukförsäkringen.

## Om livssituationen och de ingående förmånerna

Livssituationen Varaktigt nedsatt arbetsförmåga omfattar i huvudsak kunder som har en varaktigt nedsatt arbetsförmåga av medicinska skäl och kunder som har fått en arbetsskada. I livssituationen finns kunder som arbetar eller är nära att komma ut i arbete, men många befinner sig långt från arbetsmarknaden. De flesta i livssituationen får sjukersättning, och för många av dem är sjukersättningen den huvudsakliga inkomsten. De som har partiell sjukersättning och de som får livränta på grund av arbetsbyte har den närmaste kopplingen till arbetsmarknaden. Många i livssituationen är 55 år eller äldre.

Det huvudsakliga syftet med Försäkringskassans arbete inom livssituationen är att ge ekonomisk trygghet. Men vi ska också stimulera till ökat engagemang i samhällslivet och stödja dem som har förutsättningar att komma i sysselsättning.

### Sjukersättning

Sjukersättning betalas ut till den som är 30–64 år och har stadigvarande nedsatt arbetsförmåga på grund av sjukdom. I december 2014 hade 320 300 personer sjukersättning, varav 191 200 var kvinnor och 129 100 män. Jämfört med december 2013 är det en minskning med 12 300 personer. 56 procent av dem som har sjukersättning är 55 år eller äldre.

Antalet beslut om sjukersättning har minskat, från 58 000 under 2013 till 51 200 under 2014.

### Bostadstillägg

Bostadstillägg är ett skattefritt inkomstprövat tillägg som kan betalas ut till den som har aktivitets- eller sjukersättning eller motsvarande ersättning från ett annat EU-land. Storleken på tillägget beror på bostadskostnad, inkomster och eventuell förmögenhet.

I december 2014 fick 124 600 personer bostadstillägg från Försäkringskassan.<sup>18</sup> Det är en ökning med 7 procent jämfört med 2013. 107 300 av de som fick bostadstillägg hade sjukersättning, varav 55 procent var kvinnor och 45 procent män. 18 900 hade aktivitetsersättning, varav 47 procent var kvinnor och 53 procent män. Fördelningen mellan könen har inte förändrats sedan tidigare år.

Andelen som fick rätt till bostadstillägg genom en ersättning som motsvarar aktivitets- eller sjukersättning från annat EU-land är fortsatt låg. Siffran var 461 personer 2014, vilket dock är en ökning med 102 personer från tidigare år. 46 procent var kvinnor och 54 procent män.

Från den 1 januari 2014 kan bostadstillägg beviljas för längre tid tillbaka än tre månader som annars är huvudregeln. Det gäller under förutsättning att aktivitets- eller sjukersättning har nybeviljats för en längre tid tillbaka och kunden missat att ansöka om bostadstillägg tidigare. Kunden måste ansöka om bostadstillägg senast under månaden efter att hen fått beslut om aktivitets- eller sjukersättning.

---

<sup>18</sup> Ytterligare 2 100 personer har bostadstillägg och har aktivitets- eller sjukersättning från Försäkringskassan men handläggs av Pensionsmyndigheten. Om en make har ålderspension och den andre maken aktivitets- eller sjukersättning handläggs båda personernas bostadstillägg av Pensionsmyndigheten. Detsamma gäller om en person har både sjukersättning och änkepension som ger rätt till bostadstillägg.

Under 2014 fattades 120 900 beslut om bostadstillägg. Det är 51 200 färre än 2013. Anledningen till minskningen är införandet av tillsvidarebeslut. 91 procent av de som har sjukersättning har bostadstillägg tillsvidare.

## Arbetsskadelivränta

Arbetsskadelivränta betalas ut till personer som drabbas av inkomstförlust på grund av en arbetsskada. Livräntan står för merparten av arbetsskadeförsäkringens utgifter. För att en person ska ha rätt till livränta krävs att förmågan att skaffa sig inkomst är nedsatt med minst en femtondel i minst ett år. Livränta betalas dock inte ut om inkomstförlusten per år understiger en fjärdedels prisbasbelopp. Förmånen kan beviljas till och med 65 års ålder.

Under 2014 fattades 6 800 beslut om arbetsskadelivränta jämfört med 6 600 beslut 2013. I december 2014 hade 19 100 kvinnor och 21 000 män arbetsskadelivränta.

## Försäkringsutgifter

De totala utgifterna för livssituationen Varaktigt nedsatt arbetsförmåga var 50,8 miljarder kronor 2014. Det är en minskning med 2 miljarder kronor jämfört med 2013.

Försäkringsutgifterna för sjukersättning har minskat från 44,6 miljarder kronor 2013 till 42,7 miljarder kronor för 2014. Minskningen beror på att färre personer får sjukersättning. Att sjukersättningsutgifterna minskat under året är också den huvudsakliga orsaken till att de totala utgifterna för livssituationen minskat. Utgifterna för sjukersättning utgör 84 procent av de totala utgifterna för livssituationen.

Försäkringsutgifterna för bostadstillägg har ökat från 4,5 miljarder kronor 2013 till 4,7 miljarder kronor 2014. Ökningen beror på att allt fler som beviljas aktivitets- eller sjukersättning också behöver bostadstillägg. 36 procent av samtliga som har aktivitets- eller sjukersättning har även bostadstillägg.

Försäkringsutgifterna för arbetsskadelivränta uppgick 2014 till 2,9 miljarder kronor. Det är en minskning jämfört med 2013, då de uppgick till 3,1 miljarder kronor. År 2014 hade 40 000 personer arbetsskadelivränta i Sverige, jämfört med 43 600 personer vid motsvarande tidpunkt 2013. Antalet personer med arbetsskadelivränta minskar kontinuerligt och kommer att fortsätta göra det, eftersom många av de som nu får livränta finns i åldersgruppen 60–64 år. Färre personer ansöker också om arbetsskadelivränta, sannolikt på grund av de förändringar som genomfördes i sjukförsäkringen 2008. Gruppen vars rätt till livränta upphör är därför större än den grupp som beviljas livränta.

## Kostnader

De samlade förvaltningskostnaderna för livssituationen Varaktigt nedsatt arbetsförmåga var 842 miljoner kronor under 2014, vilket motsvarar 10 procent av Försäkringskassans totala förvaltningskostnader. Sjukersättning står för mer än hälften av livssituationens förvaltningskostnader, följt av arbetsskadelivränta. Jämfört med 2013 har de samlade förvaltningskostnaderna för de förmåner som ingår i livssituationen minskat med 11 procent.

**Tabell 45 Styckkostnader per förmån, löpande priser**

	2012 Kr	2013 Kr	2014 Kr	Förändring 2013–2014, %	Förvaltnings- kostnad, mnkr
Arbetsskadelivränta, kr/beslut	32 855	29 536	24 996	-15	171
Bostadstillägg, kr/beslut	891	882	1 166	32	141
Sjukersättning, kr/beslut	10 034	9 241	9 288	1	476

### **Oförändrade kostnader för handläggning av sjukersättning**

Förvaltningskostnaderna för sjukersättning uppgår till 476 miljoner kronor. Det är en minskning med 11 procent jämfört med 2013. Även antalet beslut om sjukersättning minskade, från 58 000 under 2013 till 51 200 under 2014. Styckkostnaden blev 9 288 kronor 2014, vilket innebär att den inte ändrats jämfört med 2013.

### **Ökade styckkostnader inom bostadstillägg**

Förvaltningskostnaderna för bostadstillägg uppgår till 141 miljoner kronor. Det är en minskning med 7 procent jämfört med 2013. Styckkostnaderna för bostadstillägg är 1 166 kronor för 2014. Det är en ökning med 32 procent jämfört med 2013, då kostnaden var 882 kronor. En orsak till att styckkostnaden ökat är att det fattats avsevärt färre beslut. Det beror i sin tur på att kunderna oftare beviljas bostadstillägg tillsvidare. I stället för att besluta om fortsättningsansökningar arbetar vi då med efterkontroller, vilket leder till att kostnaden per beslut blir högre.

### **Minskade kostnader för handläggning av arbetsskadelivränta**

Förvaltningskostnaderna för arbetsskadelivränta uppgår till 171 miljoner kronor för 2014, vilket är en minskning med 25 miljoner jämfört med 2013. Styckkostnaderna för arbetsskadelivränta har minskat med 15 procent, från 29 536 kronor per beslut under 2013 till 24 996 kronor under 2014. Orsaken till det är att antalet beslut har ökat samtidigt som antalet medarbetare minskat. Men arbetsskadelivränta är fortfarande den dyraste förmånen att handlägga i livssituationen Varaktigt nedsatt arbetsförmåga.

## **Kvalitet**

Kvaliteten inom livssituationen Varaktigt nedsatt arbetsförmåga är tillfredställande i vissa delar, medan andra är mer svårbedömda.

Nöjd kund-index (NKI) för kunderna inom livssituationen är 61, vilket är högre än för övriga livssituationer. NKI har ökat sedan föregående år för kunder med arbetsskadelivränta.<sup>19</sup> Kundupplevelsen i övrigt när det gäller skicklighet; det vill säga service, bemötande och kompetens varierar från lågt till relativt högt. Väntetiden på beslut om sjukersättning är i princip oförändrad medan den minskat för arbetsskador och bostadstillägg. Tillgängligheten i kundcenter har under året varit jämförelsevis bra, även om väntetiden ofta blev lång.

När det gäller den rättsliga kvaliteten har vi upptäckt få felaktiga utbetalningar, och andelen egenorsakade återkrav har minskat inom samtliga förmåner. Men det är inte möjligt att få en bild av den rättsliga kvaliteten under 2014, vare sig sammantaget eller för de enskilda förmånerna. Anledningen till det är att vi under året inte gjort några rättsliga uppföljningar och inte heller fullt ut kommit igång med lokala

<sup>19</sup> I kundundersökningen för 2013 särredovisades inte sjukersättningen, NKI redovisades då samlat för aktivitetssättning och sjukersättning.

kvalitetsuppföljningar. Det innebär att vi inte kan uttala oss om kvaliteten under 2014, varken för livssituationen i sin helhet eller för de enskilda förmåner som ingår i den.

## Rättslig kvalitet

Rättslig kvalitet bedöms utifrån två parametrar: kundernas upplevelse och Försäkringskassans resultat som gäller utfallsrättvisa. Hur kunderna i livssituationen upplever den rättsliga kvaliteten redovisas utifrån resultaten i kundundersökningen. Försäkringskassans resultat redovisas utifrån hur vi arbetar med lokala och rättsliga kvalitetsuppföljningar. Resultatet av utbetalningskontroll, omprövningar, återkrav och överklaganden redovisas också som indikatorer på den rättsliga kvaliteten.

### Kundupplevelse – rättslig kvalitet

Upplevelsen av den rättsliga kvaliteten mäts genom följande frågor och påståenden i årets kundundersökning:

- Motiveringen till det beslut jag fick i mitt ärende var tydlig.
- I vilken utsträckning upplever du att Försäkringskassan bedömer personer i samma situation på samma sätt?
- I vilken utsträckning upplever du att Försäkringskassan följer de lagar och regler som gäller?

De som fyller i kundundersökningen får använda en femgradig skala för att besvara de två senare frågorna och anger i hur hög grad de instämmer i det första påståendet.

Kunderna inom livssituationen är relativt nöjda med motiveringarna till sina beslut. För sjukersättning och bostadstillägg till personer med sjukersättning ligger resultatet på 4,0, och för livränta på 3,9. Resultatet för livränta har förbättrats, vilket kan bero på att arbetsskadehandläggarna kontakter kunderna för att säkerställa att de förstått beslutet som Försäkringskassan överväger att fatta. Dessutom arbetar vi ständigt med att förbättra beslutsbreven och många handläggare har deltagit i utbildningar för att lära sig skriva på ett sätt som är lättare för kunderna att förstå.

Kunderna har dock fortsatt låg tilltro till utfallsrättvisan, det vill säga att Försäkringskassan bedömer personer i samma situation på samma sätt. Resultaten varierar mellan 2,7 för livränta och 3,1 för bostadstillägg till personer med sjukersättning. Det är dock i nivå med övriga livssituationer.

Kunderna i livssituationen upplever däremot i ganska hög utsträckning att Försäkringskassan följer de lagar och regler som gäller. Omdömena för detta ligger mellan 3,9 och 4,0.

### Lokala kvalitetsuppföljningar

Det nya uppföljningsverktyget Væksten testades under sommaren och används sedan augusti i ärenden om bostadstillägg. Inom arbetsskadelivränta räknar vi med att ha infört Væksten fullt ut i början av 2015. I sjukersättningsärenden har vi dock i stor utsträckning fortsatt att använda det gamla verktyget. Orsaken till det är att många av dessa ärenden handläggs av medarbetare som även arbetar med sjukpenning, och dessa handläggare inom livssituationen Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga har ännu inte börjat använda Væksten. Det har därför inte varit möjligt att dra några generella slutsatser om kvaliteten under året utifrån resultaten av de lokala kvalitetsuppföljningarna.

### Fördjupade rättsliga uppföljningar

Under 2014 har inga rättsliga uppföljningar slutförts av ärenden om sjukersättning, bostadstillägg eller arbetsskador.

Inspektionen för socialförsäkringen (ISF) har under året granskat Försäkringskassans arbete med förnyad utredning av sjukersättning. Se vidare avsnitt Sjukförsäkringen.

### Efterkontroller för ökad kvalitet – bostadstillägg

För att hålla hög kvalitet i ärenden med tillsvidarebeslut underhålls besluten genom efterkontroller. Under 2014 har efterkontroller gjorts i ärenden där handläggarna bevakat ärenden med anledning av kända framtida ändringar, utländska pensioner och studiebidrag. Den kontroll som görs av skattepliktiga inkomster efter att Skatteverket fastställt inkomsterna har utökats genom att gränsvärdet för kontroll sänkts. Det har också gjorts två mindre riktade kontroller. Den ena kontrollen gäller förmögenhet som inte är skattepliktig och därför inte kan stämmas av mot Skatteverket. Den andra kontrollen gäller aktivitetsstöd eftersom det saknas maskinell aviseringsmöjlighet till bostadstillägg när aktivitetsstöd ändras eller beviljas för en försäkrad med bostadstillägg eller dennes make.

### Minska risken för felutbetalning – arbetsskadelivränta

Den största risken inom handläggningen av arbetsskadelivränta är att exponeringsutredningarna inte håller tillräcklig kvalitet. Tidigare granskningar under 2011 och 2013 visade på vissa brister. Ett nytt metodstöd för exponeringsutredningar har därför tagits fram. Det nya stödet utgår ifrån aktuellt kunskapsläge och rapporter från Statens beredning för medicinsk utvärdering (SBU).

Vägledningen för förmåner vid arbetsskada har skrivits om i sin helhet enligt modellen för försäkringsstyrning, vilket bland annat innebär att vi tydligare visar på olika bedömningssituationer och vägleder handläggaren i hur hen kan resonera sig fram till beslut. Vägledningen och tillhörande metodstöd började användas under våren och sommaren 2014. Arbetet med att utveckla försäkringsstyrningen kommer att fortsätta genom att vi skapar utrymme för försäkringsdiskussion i de forum som finns på arbetsskadeenheterna, som teammöten och nätverk för beslutsfattare. Återkoppling från omprövningsenheterna tas upp i specialistnätverken och ett fortsatt arbete pågår för att utveckla teambaserat och coachande förhållningssätt som ska skapa delaktighet, trygghet och effektivitet hos handläggarna.

### Andelen felaktiga utbetalningar i utbetalningskontrollen

För att förebygga, förhindra och upptäcka såväl oavsiktliga fel som oegentligheter kontrollerar vi utbetalningar systematiskt genom både slumpmässiga och riktade urval.

**Tabell 46**      **Antal kontrollerade utbetalningar och andel ärenden med fel, totalt och per förmån**

	2012		2013		2014	
	Antal granskade	Andel med fel, %	Antal granskade	Andel med fel, %	Antal granskade	Andel med fel, %
Sjukersättning	9 977	1,0	8 901	1,3	6 552	1,9
Bostadstillägg	3 408	1,5	5 269	2,1	5 042	2,0
Arbetsskadelivränta	873	0,1	1 283	0,8	1 232	0,9

Under 2014 granskades cirka 12 800 utbetalningar. Utbetalningen bedömdes vara rätt i hela 98 procent av de granskade ärenden, en mycket hög andel. Andelen fel ligger på samma låga nivå som föregående år, 2 procent. I ärenden om arbetsskadelivränta handlade de fel som hittades främst om utbetalning av höga belopp som inte stämde överens med besluten.

**Antal omprövningar och ändringsfrekvens****Tabell 47 Inkomna, avslutade och ändrade omprövningar**

	2012			2013			2014		
	In- komna	Av- gjorda	Änd- rade,%	In- komna	Av- gjorda	Änd- rade,%	In- komna	Av- gjorda	Änd- rade,%
Sjukersättning	4 475	4 750	4,1	3 898	3 870	5,0	3 106	3 213	4,5
Bostadstillägg	1 145	1 140	23,7	1 283	1 292	20,4	996	1 031	17,6
Arbetskadelivränta	1 315	1 320	3,8	1 355	1 369	5,1	1 240	1 255	7,1

Andelen omprövningar i sjukersättningsärenden som ledde till att beslutet ändrades var 5 procent, vilket är den lägsta andelen inom livssituationen och lågt även i jämförelse med Försäkringskassan i stort. Andelen ändringar var jämförelsevis låg även för arbetsskador, 7 procent. Det är dock en ökning jämfört med 2013, då bara 5 procent ändrades. Ändringsfrekvensen inom bostadstillägg har minskat från 20 procent till 18 procent, och är därmed fortfarande den högsta inom livssituationen.

**Minskad andel återkrav till följd av egenorsakade fel****Tabell 48 Antal återkrav och belopp samt andel felutbetalningar orsakade av Försäkringskassan**

	2012			2013			2014		
	Antal	Belopp, mnr	Varav fel orsakade av Försäkrings- kassan, %	Antal	Belopp, mnr	Varav fel orsakade av Försäkrings- kassan, %	Antal	Belopp, mnr	Varav fel orsakade av Försäkrings- kassan, %
Sjukersättning	811	55,6	36	931	86,3	35	673	47,9	33
Bostadstillägg	13 233	44,4	56	5 314	35,7	59	5 573	33,8	58
Arbetskade- livränta	227	15,1	43	112	5,3	57	159	7,6	48

Andelen återkrav till följd av fel som har orsakats av Försäkringskassan har under året minskat i samtliga förmåner inom livssituationen. Dock har det varit stora balanser inom handläggningen av återkrav under året, vilket gör att det inte med säkerhet går att uttala sig om det är en faktisk minskning.

I sjukersättningsärenden minskade andelen egenorsakade fel från 35 till 33 procent. De vanligaste anledningarna till de fel som uppstår är att information inte tagits till vara och att det inte skett någon samordning.

Inom bostadstillägg minskade andelen egenorsakade fel från 59 till 58 procent. Att de egenorsakade felen fortfarande är många inom bostadstillägg beror till stor del på att anmälningar om ändrade förhållanden inte tagits till vara i tid och att bostadstillägg inte samordnats med bostadsbidrag. Det finns också begränsningar i IT-systemet som gör att det ibland inte går att förhindra att bostadstillägg betalas ut med för högt belopp. Hinner ett nytt beslut inte fattas innan en viss tidpunkt blir resultatet en felaktig utbetalning. Felet anses då vara orsakat av Försäkringskassan.

Inom arbetsskadelivränta minskade andelen egenorsakade fel från 57 till 48 procent. Den vanligaste anledningen till felen är att vi inte följt upp anmälningar om ändrad inkomst och missat information om inkomständringar.



## Överklaganden

**Tabell 49 Inkomna, avgjorda och ändrade mål i förvaltningsrätten**

	2012			2013			2014		
	In- komna	Av- gjorda	Änd- rade,%	In- komna	Av- gjorda	Änd- rade,%	In- komna	Av- gjorda	Änd- rade,%
Sjuk- och aktivitetsersättning	3 095	4 726	19,8	2 129	2 824	19,1	1 671	2 046	17,7
Bostadstillägg	448	591	11,2	420	482	10,8	405	420	11,7
Arbetskadelivränta	889	1 474	17	845	877	16	584	649	12,0

2014 kom det in 734 färre överklaganden jämfört med 2013 i ärenden om sjukersättning, aktivitetsersättning, bostadstillägg och arbetsskadelivränta. Beslut om sjukersättning och aktivitetsersättning överklagas i högre grad än de övriga förmånerna. Förvaltningsrätten har under 2014 avgjort 2 046 sådana ärenden och ändrat besluten i 18 procent. Men det är en liten minskning jämfört med 2013 då 19 procent ändrades. Sjukersättning särredovisas inte. Ändringsfrekvensen för både bostadstillägg och arbetsskadeärenden var 12 procent.

## Skicklighet

Skicklighet innebär att möta kundernas behov och förväntningar när det gäller service, bemötande och kompetens. Som underlag för bedömningen av skickligheten används resultaten av våra kundundersökningar tillsammans med mätningar av handläggningstider och tillgänglighet, både i telefonin och i digitala kanaler. För fakta om Försäkringskassans kundundersökningar, se faktaruta under Förtroende, service och kvalitet.

## Ökad kundnöjdhet

Nöjd kund-index (NKI) för livssituationen är 61, vilket är högre än för övriga livssituationer. NKI för män är 61 och för kvinnor 60. Kvinnor med sjukersättning har ett lägre NKI än män. Inom övriga förmåner finns inte uppmätta skillnader mellan könen. För kunder med arbetsskadelivränta har NKI ökat sedan 2013<sup>20</sup>.

För fakta om NKI och kundundersökningen, se faktaruta i avsnitt Förtroende, service och kvalitet.

**Tabell 50 Nöjd kund-index (NKI) för Varaktigt nedsatt arbetsförmåga och per förmån**

	2012	2013	2014
Varaktigt nedsatt arbetsförmåga	-	-	61
Sjukersättning	-	-	57
Sjuk- och aktivitetsersättning <sup>1</sup>	52	48	-
Bostadstillägg – aktivitetsersättning	-	-	53
Bostadstillägg – sjukersättning	-	-	60
Arbetskadelivränta	47	47	55*

\* Statistiskt signifikant förändring sedan föregående år.

<sup>1</sup> I kundundersökningen särredovisas sjuk- och aktivitetsersättning först 2014.

<sup>20</sup> I kundundersökningen för 2013 särredovisades inte sjukersättningen, NKI redovisades då samlat för aktivitetsersättning och sjukersättning

### Kundupplevelse – service, bemötande och kompetens

Kundernas upplevelse av kvaliteten i service, bemötande och kompetens mäts i Försäkringskassans kundundersökning. Majoriteten av frågorna är nya för i år, vilket gör att det inte går att jämföra resultaten med tidigare år.

#### Service och bemötande

I kundundersökningen anger kunderna på en femgradig skala i hur stor utsträckning de instämmer i följande påståenden:

- Handläggarna är vänliga
- Handläggarna är hjälpsamma
- Handläggarna är bra på att lyssna
- Handläggarna är respektfulla
- Handläggarna är bra på att informera
- Handläggarna är bra på att förklara

Kunderna i livssituationen har sammantaget gett dessa påståenden något högre värden än kunder inom övriga livssituationer. Det samlade omdömet för bemötandet är 3,7 för arbetsskadelivränta, 3,8 för sjukersättning och 3,9 till bostadstillägg till personer med sjukersättning.

#### Kompetens

Upplevelsen av Försäkringskassans kompetens mäts genom att kunderna på en femgradig skala anger i hur hög utsträckning de instämmer i följande tre påståenden:

- I vilken utsträckning upplever du att Försäkringskassan har god kunskap om de ersättningar och bidrag de handlägger?
- Handläggarna är professionella
- Handläggarna är kunniga om ersättningar och bidrag

Kunderna i livssituationen är mer nöjda med handläggarnas kompetens än kunder inom övriga livssituationer. Resultaten är 3,7 för arbetsskadelivränta, 3,8 för sjukersättning och 3,9 för bostadstillägg till personer med sjukersättning.

### Handläggningstider

Försäkringskassan har tidigare år haft ett särskilt mål för handläggningstider. Målet är borttaget, och från och med i år följer vi handläggningstiderna som en av flera indikatorer för att mäta kvaliteten i servicen.

**Tabell 51 Handläggningstider, andel i procent som handläggs inom visst antal dagar**

	2012	2013	2014
<b>Andel inom 30 dagar</b>			
Bostadstillägg	65	50	68
<b>Andel inom 120 dagar</b>			
Arbetsskadelivränta	75	78	74
Sjukersättning	67	72	71

**Tabell 52 Spridning i handläggningstid mellan olika kontor (skillnad mellan 90:e och 10:e percentil, procentenheter)**

	2012	2013	2014
Sjukersättning	26	29	26

**Tabell 53 Andel ärenden som tagit mycket lång tid att handlägga, procent**

	2012	2013	2014
<b>Andel längre än 50 dagar</b>			
Bostadstillägg	14	29	14
<b>Andel längre än 180 dagar</b>			
Arbetsskadelivränta	11	10	12
Sjukersättning	13	10	10

**Sjukersättning**

Andelen sjukersättningsärenden som handläggs inom 120 dagar har under 2014 minskat marginellt, från 72 procent 2013 till 71 procent 2014. Andelen ärenden som tagit mycket lång tid att handlägga ligger oförändrat på 10 procent. Spridningen i handläggstiderna mellan olika kontor har minskat, från 29 procent under 2013 till 26 procent för 2014.

För att minska väntetiderna för sjukersättningsbeslut har vi under 2014 börjat använda nya arbetssätt. Det handlar exempelvis om differentierat flöde, aktiv handläggning, visualisering och gemensamma avstämningar. De nya arbetssätten togs fram och prövades under 2013 i projektet En enklare sjukförsäkringsprocess.

**Bostadstillägg**

Försäkringskassan har successivt infört tillsvidarebeslut, vilket minskat inflödet av fortsättningsansökningar. Andelen ansökningar som är handlagda inom 30 dagar har under 2014 ökat från 50 till 68 procent. Andelen ärenden där beslutet har dröjt längre än 50 dagar har under året minskat från 29 till 14 procent.

Det är fortfarande inte alltid möjligt att besluta om bostadstillägg inom 30 dagar för personer som ansöker om bostadstillägg och samtidigt väntar på beslut om aktivitets- eller sjukersättning. I dessa ärenden måste beslutet om aktivitets- eller sjukersättning bli klart innan rätten till bostadstillägg kan prövas.

**Arbetsskadelivränta**

Under 2014 handlades 74 procent av alla ansökningar om arbetsskadelivränta inom 120 dagar. Andelen ärenden med mycket lång handläggningstid uppgår till 12 procent, vilket är en liten ökning jämfört med 2013. Med lång handläggningstid menas över 180 dagar.

Ett nytt arbetssätt har införts för beslutsfattare inom arbetsskador. Det innebär att ärenden från hela landet fördelas till beslutsfattarna oavsett var i landet dessa är placerade. Syftet är att minska väntetiden och öka likformigheten i handläggningen. Ett nätverk har också inrättats där beslutsfattarna kan diskutera bedömningsfrågor.

**Tillgänglighet och svarstider i kundcenter**

För perioden januari–mars 2014 finns ingen redovisning för livssituationen. Under april–december 2014 varierade antalet samtal till kundcenter som gällde livssituationen Varaktigt nedsatt arbetsförmåga mellan 19 900 och 32 800 i månaden. Så många som 88 procent av samtalen besvarades. Det innebär att tillgängligheten har varit mycket bra. Den genomsnittliga svarstiden var ändå ganska lång, 19 minuter. I svarstiden ingår även väntan på att bli uppringd istället för att vänta kvar i telefonkön.

**Tillgänglighet via digitala kanaler**

Vi har under 2014 arbetat för att det ska bli möjligt att fylla i och lämna in sin ansökan om sjukersättning och bostadstillägg elektroniskt, på Mina sidor. På grund av att det

krävs elektronisk signering kommer möjligheten att ansöka om bostadstillägg på Mina sidor dock enbart att finnas tillgänglig för ensamstående.

Vi arbetar också för att det ska vara möjligt att bifoga kompletterande underlag samtidigt med den elektroniskt gjorda ansökan, så att de inte behöver skickas in separat med post.

På Mina sidor kan kunderna inom livssituationen också få information om utbetalningar och ändra konto för utbetalningar. Gruppen har under året varit mer nöjd med Mina sidor än de flesta andra kunder.

# Statligt tandvårdsstöd

**Det statliga tandvårdsstödet ingår inte in någon specifik livssituation utan redovisas här separat.**

Alla som enligt socialförsäkringsbalken anses vara bosatta i Sverige har rätt till statligt tandvårdsstöd. Stödet har två huvudsyften: att stimulera till regelbundna undersökningar och att ge ersättning vid större vårdbehov genom ett högkostnadsskydd. Tandvårdsstödet består utöver högkostnadsskyddet av ett allmänt tandvårdsbidrag (ATB) och ett särskilt tandvårdsbidrag (STB). Det allmänna tandvårdsbidraget är beroende på patientens ålder. 150 eller 300 kronor per kalenderår och kan sparas i upp till som mest två år. Det särskilda tandvårdsbidraget är till för patienter med vissa sjukdomar eller funktionsnedsättningar som innebär en risk för försämrad tandhälsa. Till skillnad från det allmänna tandvårdsbidraget tilldelas det särskilda bidraget halvårsvis med 600 kronor. Det kan inte sparas till senare kalenderår.

Högkostnadsskyddet beräknas utifrån referenspriser i Tandvårds- och läkemedelsförmånsverkets (TLV) föreskrifter, alltså inte utifrån den faktiska kostnaden för behandlingen. Skyddet har två nivåer. Om kostnaden för en behandling överstiger 3 000 kronor betalar Försäkringskassan 50 procent av den överstigande kostnaden. Om behandlingen kostar mer än 15 000 kronor betalar Försäkringskassan 85 procent av den överstigande kostnaden.

Försäkringskassan betalar ut ersättning från högkostnadsskyddet och tandvårdsbidrag direkt till vårdgivarna.

Det statliga tandvårdsstödet administreras genom ett elektroniskt system dit vårdgivarna rapporterar in de ersättningsberättigande tandvårdsåtgärder som de utfört. Vårdgivarna är skyldiga att rapportera åtgärderna oavsett om ersättning betalas ut eller inte, eftersom det påverkar patientens högkostnadsskydd. Uppgifterna som rapporteras in används också för statistik och uppföljning.

Administrationn genom det elektroniska systemet är i hög grad automatiserad, vilket medför att mindre än en procent av den totala ärendevolymen kräver manuell handläggning. Det gäller ärenden där vårdgivaren inte har rapporterat in uppgifter om tandvård inom den anvisade tiden och ärenden där patientens rätt till statligt tandvårdsstöd inte tidigare fastställts.

Under 2014 rapporterade vårdgivare in cirka 10,7 miljoner besök för cirka 4,3 miljoner unika patienter. Omkring 7,3 miljoner av besöken resulterade i utbetalningar från det statliga tandvårdsstödet och cirka 5,3 miljoner allmänna tandvårdsbidrag användes. Sett över en treårsperiod kan vi konstatera att antalet tandvårdsbesök och unika patienter har ökat något sedan 2012, men är tämligen oförändrat mellan 2013 och 2014.

Cirka 2,7 miljoner patientbesök, eller 25 procent, nådde över högkostnadsskyddsnivån 3 000 kronor. Omkring 488 000 ärenden, cirka 5 procent, nådde över nästa nivå på 15 000 kronor. Utbetalningen av högkostnadsskydd är i stort sett jämnt fördelad mellan könen. Detsamma kan inte sägas om det särskilda tandvårdsbidraget, där 68 procent av det utbetalda beloppet gick till kvinnliga patienter. Detta skiljer sig också markant mot tandvårdsstödet totalt, där kvinnor utgör cirka 52 procent av patienterna.

Försäkringskassan administrerar också ärenden om försäkrade från andra länder som får tandvård i Sverige enligt EU-förordning 883/2004 eller en konvention. Under 2014 hanterade Försäkringskassan 318 sådana vårdtillfällen. Det sammanlagda beloppet som betalades ut för dessa var 291 000 kronor.

Även ärenden där patienter från Sverige får tandvård i andra EU-länder administreras av Försäkringskassan. Patienter bosatta i Sverige som sökt tandvård i ett annat EU/EES-land fick vård vid 1 198 tillfällen till en totalkostnad av cirka 4,3 miljoner kronor. Kostnaden för denna vård belastar anslaget för det statliga tandvårdsstödet i Sverige.

## Kostnader

Förvaltningskostnaderna för statligt tandvårdsstöd uppgick 2014 till cirka 159 miljoner kronor, det är cirka 9 miljoner mindre än förvaltningskostnaderna föregående år. Styckkostnaden för handläggningen av ett ärende var 15 kronor. Det är en minskning av kostnaden med 1 krona jämfört med 2013 och detsamma som år 2012.

## Kvalitet

### Sammanfattande bedömning av kvaliteten

Inom det statliga tandvårdsstödet är automatisk handläggning mer regel än undantag. Ärenden som handläggs manuellt utgör färre än 1 procent av det totala antalet ärenden. En bedömning av kvaliteten inom förmånen kommer därför att till största delen handla om de fler än 10 miljoner ärenden som handläggs automatiskt varje år.

Den sammanfattande bedömningen är att kvaliteten är tillfredsställande, eftersom de flesta ärenden<sup>21</sup> rapporteras in i IT-stödet utan att problem uppstår. Servicenivån för IT-stödet och journalsystemen ligger nära målen för serviceåtagandena (se vidare nedan). Även servicenivån hos tandvårdsstödet kundcenter är tillfredsställande då tillgängligheten ökade under 2014. Det kommer in ytterst få negativa kundsynpunkter om service och bemötande. Vi utvecklar löpande IT-stödet så att det stämmer överrens med TLV:s föreskrifter.

Under 2014 har Försäkringskassan fortsatt att arbeta med att implementera fler automatiska kontroller i IT-stödet. Vi bedömer att detta kommer att höja den redan höga kvaliteten ytterligare. Utöver detta görs också slumpvisa och riktade efterhandskontroller för att kontrollera att rätt ersättning har betalats ut.

Mängden tandvårdsärenden gör att det inte är möjligt att kontrollera allt som rapporteras in i IT-stödet. Grundförutsättningen är därför att det som rapporteras in och utbetalas görs korrekt med stöd av nämnda kontroller. Vi anser att efterhandskontroller kombinerat med ständig utveckling och utökning av de automatiska kontrollerna kan minska antalet felaktiga utbetalningar.

### Rättslig kvalitet

Försäkringskassan genomför efterhandskontroller med syftet att säkerställa att rätt ersättning betalas ut. Kontrollernas omfattning och inriktning bestäms genom årliga riskanalyser och utförs genom att vårdgivarna på begäran skickar in underlag för den utförda vården. Kontrollerna är också ett sätt för vårdgivarna att få en bekräftelse på att

<sup>21</sup> Med ärende avses här patientbesök vilket i sin tur kan innehålla många olika inrapporteringar i IT-stödet. Det är vårdgivaren eller av dem delegerad och behörig person som gör inrapporteringen i Försäkringskassans IT-stöd.

de rapporterat rätt. Både riktade och slumpmässiga kontroller genomförs. Om en vårdgivare vid en efterhandskontroll inte kan styrka att tandvården är ersättningsberättigande får Försäkringskassan kräva tillbaka den ersättning som har betalats ut felaktigt. Försäkringskassan genomför kontrollerna i allmänpreventivt syfte, i lärande syfte samt för att identifiera misstanke om brott.

Under 2014 avslutades 35 400 efterhandskontroller av totalt 40 400 påbörjade. Dessa omfattar 1942 vårdgivare, vilket är omkring 88 procent av alla vårdgivare anslutna till det statliga tandvårdsstödet. Totalt omfattade efterhandskontrollerna cirka 249 000 inrapporterade patientbesök. Kontrollerna visade att ersättning betalats ut på felaktig grund för 22 000 inrapporterade tandvårdsåtgärder, eller cirka 4 procent av det totala antalet kontrollerade åtgärder.<sup>22</sup> Summan av dessa felaktiga utbetalningar är cirka 18,6 miljoner kronor,<sup>23</sup> vilket vårdgivarna ska betala tillbaka till Försäkringskassan.

Försäkringskassan har även under 2014 genomfört tandvårdsseminarier för vårdgivare<sup>24</sup> anslutna till det statliga tandvårdsstödet. Seminarierna har haft fokus på efterhandskontroller under parollen ”Klara kontrollen” och bevistades av sammanlagt 620 deltagare på fyra platser i landet. Utöver detta var Försäkringskassan även på plats vid Odontologiska riksstämman i Älvsjö för att erbjuda dessa seminarier, vilka under stämmans tre dagar sammanlagt besöktes av cirka 200 personer. Seminarierna är tillsammans med riskanalyser, analyser av utförda kontroller och rapporter en del av det förbättringsarbete som Försäkringskassan löpande gör i arbetet med efterhandskontrollerna. Arbetet har som mål att minska de brister som upptäcks i efterhandskontrollerna och därmed förebygga felaktiga utbetalningar av statligt tandvårdsstöd.

Eftersom mer än 99 procent av besluten om ersättning fattas utan manuell handläggning, arbetar Försäkringskassan främst med att implementera regelverket från Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket (TLV) i IT-stödets regelmotor. IT-stödet ger vårdgivaren direkt återkoppling om vilken tandvård som är ersättningsberättigande utifrån patientens tillstånd. TLV:s föreskrifter uppdateras varje år och Försäkringskassan har därför en nära dialog med TLV. Nya föreskrifter implementeras årligen i IT-stödets regelmotor.

Försäkringskassan har under 2014 förutom arbetet med de årliga regeländringarna även sett över de befintliga reglerna och kompletterat sådana som saknats. Arbetet sker i nära samarbete med TLV och syftar till att så mycket som möjligt av TLV:s föreskrifter ska implementeras som automatiska kontroller.

## Skicklighet

För att hålla en god nivå på servicen har Försäkringskassan ett kundcenter dit vårdgivarna kan ringa för att få hjälp med frågor om IT-stödet och regelverket. Serviceåtagandet för kundcentret innebär en hög tillgänglighet med korta väntetider och långa öppettider.<sup>25</sup> Under 2014 har Försäkringskassan besvarat i genomsnitt 690 samtal i veckan. Väntetiden var i snitt cirka 8 minuter. Fokus under året har varit att öka tillgängligheten<sup>26</sup> och denna har också ökat från i genomsnitt 80 till 84 procent. Detta betyder att andelen besvarade samtal totalt har ökat, men också att andelen samtal som

<sup>22</sup> De vanligaste orsakerna till avslagen är att vårdgivarna rapporterat in åtgärder och tillstånd vilka inte uppfyllt villkoren i TLV:s förordning.

<sup>23</sup> Ärenden som går direkt till statlig fordran ingår inte i denna summa.

<sup>24</sup> Deltagarna i seminarierna och tillika den främsta målgruppen för desamma utgjordes till största delen av tandläkare, tandhygienister och tandsköterskor.

<sup>25</sup> Öppettiderna är måndag–torsdag 07.00–18.00, fredag 07.00–16.00.

<sup>26</sup> Tillgängligheten beräknas utifrån antalet besvarade samtal i förhållande till det totala antalet inkomna samtal.

besvarats inom 5 minuter har minskat från 40 till 35 procent.<sup>27</sup> Orsakerna till detta är en kombination av nyrekryterad personal och det stöd samt den upplärning dessa behöver och att kundcentret, trots det, totalt sett haft tillgång till i genomsnitt färre medarbetare än föregående år.

Genom det automatiserade IT-stödet hanteras besluten snabbt och ger direkt återkoppling till vårdgivarna om deras anspråk på ersättning. IT-stödet har även ett serviceåtagande som innebär att systemet ska vara tillgängligt minst 99,7 procent dygnet runt, vardag som helgdag. Under 2014 har tillgängligheten i genomsnitt varit 99,55 procent, det vill säga något under serviceåtagandets mål. Detta beror till största delen på att Försäkringskassans IT-system låg nere i två hela dagar i september månad.

För att hålla en hög service när det gäller återkopplingen av granskade ärenden strävar Försäkringskassan efter att handläggningstiden i efterhandskontrollerna ska vara så kort som möjligt. Den genomsnittliga handläggningstiden för ett efterhandskontrollärende 2014 var 47 dagar, vilket är fyra dagar längre än föregående år. Förklaringen till den längre handläggningstiden är att efterhandskontrollerna år 2014 krävt mer utredning än år 2013 eftersom de varit riktade mot områden som varit svårbedömda, såväl försäkringsmässigt som odontologiskt. Handläggningstiden har också påverkats av att antalet pågående tandvårdsärenden har ökat sedan föregående år.

---

<sup>27</sup> Andelen samtal vilka besvaras inom 5 minuter är ett av serviceåtagandena och målet är 80 procent.



# Nyckeltal per förmån

I detta avsnitt sammanfattas i tabellform ett urval av nyckeltal för de förmåner som kommenterats under respektive livssituation.

Försäkringsutgifter, förvaltningskostnader och styckkostnader redovisas i löpande priser.

Nöjd kund-index (NKI): Redovisade uppgifter bygger på resultat från myndighetsenkät 2014:1. Resultat med en stjärna (\*) betyder att förändringen är statistiskt säkerställd på 5-procentsnivån i förhållande till föregående år. Resultat med två stjärnor (\*\*) betyder att förändringen är statistiskt säkerställd på 1-procentsnivån. Se vidare avsnitt Förtroende, service och kvalitet.

## Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga

Närståendepenning	2012	2013	2014
Försäkringsutgifter, mnkr	151	169	178
Förvaltningskostnader, mnkr	19	19	24
Volym, antal utbetalningar	23 525	25 159	26 259
Styckkostnader, kr/utbetalning	813	764	917
Nöjd kund-index <sup>1</sup>	-	-	64
Återkrav, antal	110	111	96
Återkrav, andel egenorsakade fel	57 %	55 %	65 %
Utbetalningskontrollen, antal kontrollerade ärenden	781	680	473
Utbetalningskontrollen, andel ärenden med fel	0 %	1 %	1 %
Omprövningar, antal avslutade ärenden	153	157	130
Omprövningar, ändringsfrekvens	5 %	7 %	2 %

<sup>1</sup> NKI finns från 2014 för närståendepenning.

Rehabiliteringsersättning	2012	2013	2014
Försäkringsutgifter, mnkr	1 186	1 229	1 265
Förvaltningskostnader, mnkr	73	38	31
Volym, antal utbetalningar	98 972	103 300	102 585
Styckkostnader, kr/utbetalning	735	371	302
Nöjd kund-index	61	65	55**
Återkrav, antal	175	216	191
Återkrav, andel egenorsakade fel	63 %	55 %	55 %
Utbetalningskontrollen, antal kontrollerade ärenden	5 939	5 978	5 835
Utbetalningskontrollen, andel ärenden med fel	13 %	15 %	15 %
Omprövningar, antal avslutade ärenden	14	17	16
Omprövningar, ändringsfrekvens	7 %	0 %	13 %

<b>Sjukpenning</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Försäkringsutgifter, mnkr	23 413	26 366	30 663
Förvaltningskostnader, mnkr	2 933	2 977	3 154
Volym, antal utbetalningar	2 052 471	2 257 609	2 492 447
Volym, avslutade sjukfall (nov–okt)	448 337	474 487	489 042
Styckkostnader, kr/utbetalning	1 429	1 319	1 265
Styckkostnader, kr/avslutat sjukfall	6 541	6 274	6 449
Nöjd kund-index	53	58**	55**
Handläggningstid, andel inom 30 dagar	83 %	84 %	78 %
Återkrav, antal	8 388	10 258	10 027
Återkrav, andel egenorsakade fel	56 %	55 %	53 %
Utbetalningskontrollen, antal kontrollerade ärenden	56 134	55 408	60 290
Utbetalningskontrollen, andel ärenden med fel	8 %	7 %	7 %
Omprövningar, antal avslutade ärenden	9 953	7 165	5 990
Omprövningar, ändringsfrekvens	10 %	13 %	11 %

## Leva med funktionsnedsättning

<b>Aktivitetsersättning</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Försäkringsutgifter, mnkr	2 880	3 098	3 397
Förvaltningskostnader, mnkr	307	325	378
Volym, antal beslut	23 892	26 244	29 470
Styckkostnader, kr/beslut	12 830	12 388	12 838
Nöjd kund-index <sup>1</sup>	-	-	57/51
Handläggningstid, andel inom 120 dagar	86 %	87 %	85 %
Återkrav, antal	187	386	355
Återkrav, andel egenorsakade fel	48 %	44 %	46 %
Utbetalningskontrollen, antal kontrollerade ärenden	4 497	5 288	5 399
Utbetalningskontrollen, andel ärenden med fel	1 %	1 %	1 %
Omprövningar, antal avslutade ärenden	624	511	428
Omprövningar, ändringsfrekvens	8 %	8 %	12 %

<sup>1</sup> NKI för aktivitetsersättning finns från 2014 för både kunder med förlängd skolgång och nedsatt arbetsförmåga.

<b>Assistansersättning</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Bidragsutgifter brutto, mnkr	25 908	27 121	28 541
Inbetalt från kommunerna, mnkr	4 516	4 645	- 4 778
Bidragsutgifter, netto	21 392	22 476	23 763
Förvaltningskostnader, mnkr	344	359	347
Volym, antal beslut	18 157	26 323	32 971
Volym, antal utbetalningar	174 428	175 812	181 409
Styckkostnader, kr/beslut	18 950	13 629	10 522
Styckkostnader, kr/utbetalning	1 973	2 041	1 912
Nöjd kund-index	47	50	56**
Handläggningstid, andel inom 120 dagar	65 %	70 %	67 %
Återkrav, antal	607	856	690
Återkrav, andel egenorsakade fel	41 %	35 %	12 %
Utbetalningskontrollen, antal kontrollerade ärenden	766	797	830
Utbetalningskontrollen, andel ärenden med fel	5 %	2 %	20 %
Omprövningar, antal avslutade ärenden	1 558	1 361	1 231
Omprövningar, ändringsfrekvens	8 %	11 %	11 %

<b>Bilstöd</b>	<b>2012</b>	<b>2103</b>	<b>2014</b>
Bidragsutgifter, mnkr	365	345	315
Förvaltningskostnader, mnkr	30	32	35
Volym, antal beslut	3 362	3 440	3 867
Styckkostnader, kr/beslut	8 960	9 215	9 141
Nöjd kund-index	53	51	53
Handläggningstid, andel inom 90 dagar	90 %	91 %	89 %
Återkrav, antal	20	168	196
Återkrav, andel egenorsakade fel	25 %	4 %	2 %
Utbetalningskontrollen, antal kontrollerade ärenden	58	145	466
Utbetalningskontrollen, andel ärenden med fel	0 %	0 %	0 %
Omprövningar, antal avslutade ärenden	396	268	262
Omprövningar, ändringsfrekvens	3 %	1 %	4 %

<b>Handikappersättning</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Försäkringsutgifter, mnkr	1 276	1 316	1 331
Förvaltningskostnader, mnkr	109	110	112
Volym, antal beslut	9 022	10 463	10 767
Styckkostnader, kr/beslut	12 120	10 508	10 357
Nöjd kund-index	49	50	54
Handläggningstid, andel inom 90 dagar	69 %	76 %	70 %
Återkrav, antal	290	495	338
Återkrav, andel egenorsakade fel	51 %	43 %	44 %
Utbetalningskontrollen, antal kontrollerade ärenden	2 502	2 400	2 036
Utbetalningskontrollen, andel ärenden med fel	2 %	3 %	3 %
Omprövningar, antal avslutade ärenden	622	593	572
Omprövningar, ändringsfrekvens	8 %	7 %	9 %

<b>Vårdbidrag</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Bidragsutgifter, mnkr	2 998	3 146	3 295
Förvaltningskostnader, mnkr	241	238	251
Volym, antal beslut	23 593	25 229	27 112
Styckkostnader, kr/beslut	10 200	9 435	9 260
Nöjd kund-index	54	53	57
Handläggningstid, andel inom 90 dagar	71 %	77 %	73 %
Återkrav, antal	309	562	481
Återkrav, andel egenorsakade fel	50 %	53 %	46 %
Utbetalningskontrollen, antal kontrollerade ärenden	1 214	1 131	2 185
Utbetalningskontrollen, andel ärenden med fel	1 %	2 %	4 %
Omprövningar, antal avslutade ärenden	1 268	1 082	1 030
Omprövningar, ändringsfrekvens	11 %	11 %	11 %

## Väntar eller har barn

<b>Barnbidrag</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Bidragsutgifter, mnkr	24 280	24 721	25 217
Förvaltningskostnader, mnkr	334	322	331
Volym, antal utbetalningar	20 050 952	20 260 902	20 992 379
Styckkostnader, kr/utbetalning	17	16	16
Nöjd kund-index <sup>1</sup>	-	-	59
Återkrav, antal <sup>2</sup>	13 822	7 292	6 749
Återkrav, andel egenorsakade fel	12 %	31 %	35 %
Utbetalningskontrollen, antal kontrollerade ärenden	1 267	2 217	2 196
Utbetalningskontrollen, andel ärenden med fel	0 %	1 %	1 %
Omprövningar, antal avslutade ärenden	737	537	687
Omprövningar, ändringsfrekvens	20 %	19 %	17 %

<sup>1</sup> Nöjd kund-index finns från 2014 för barnbidrag.

<sup>2</sup> Återkrav gällande barnbidrag och flerbarnstillägg har i år slagits ihop, varför siffrorna inte är jämförbara med förra årets årsredovisning.

<b>Bostadsbidrag</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Bidragsutgifter, mnkr	4 386	4 506	4 941
Förvaltningskostnader, mnkr	235	248	259
Volym, antal beslut	378 996	408 331	420 256
Styckkostnader, kr/beslut	620	607	617
Nöjd kund-index	54	61**	62
Handläggningstid, andel inom 30 dagar	71 %	72 %	77 %
Återkrav, antal <sup>1</sup>	6 859	8 074	7 599
Återkrav, andel egenorsakade fel <sup>1</sup>	35 %	40 %	36 %
Utbetalningskontrollen, antal kontrollerade ärenden	5 887	4 393	4 976
Utbetalningskontrollen, andel ärenden med fel	2 %	2 %	1 %
Omprövningar, antal avslutade ärenden	3 799	3 671	3 712
Omprövningar, ändringsfrekvens	24 %	27 %	25 %

<sup>1</sup> Omfattar inte maskinell avstämning.

<b>Föräldrapenning</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Försäkringsutgifter, mnkr	28 255	29 551	30 090
Förvaltningskostnader, mnkr	840	830	698
Volym, antal utbetalningar	3 588 508	3 684 653	3 799 714
Styckkostnader, kr/utbetalning	234	225	184
Nöjd kund-index	57	61**	60
Handläggningstid, andel inom 30 dagar <sup>1</sup>	87 %	88 %	94 %
Återkrav, antal	13 461	22 145	13 999
Återkrav, andel egenorsakade fel	46 %	50 %	45 %
Utbetalningskontrollen, antal kontrollerade ärenden	130 053	111 053	63 423
Utbetalningskontrollen, andel ärenden med fel	1 %	1 %	0 %
Omprövningar, antal avslutade ärenden	713	532	604
Omprövningar, ändringsfrekvens	37 %	39 %	30 %

<sup>1</sup> Mättet för 2014 är beräknat på ett annat sätt som inte är helt jämförbart med tidigare år

<b>Graviditetspenning</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Försäkringsutgifter, mnkr	545	568	601
Förvaltningskostnader, mnkr	49	47	47
Volym, antal utbetalningar	49 990	51 166	53 793
Styckkostnader, kr/utbetalning	981	910	870
Nöjd kund-index	56	59	55
Återkrav, antal	225	414	286
Återkrav, andel egenorsakade fel	55 %	55 %	58 %
Utbetalningskontrollen, antal kontrollerade ärenden	967	964	862
Utbetalningskontrollen, andel ärenden med fel	1 %	1 %	1 %
Omprövningar, antal avslutade ärenden	1 249	797	718
Omprövningar, ändringsfrekvens	21 %	29 %	25 %

<b>Tillfällig föräldrapenning</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Försäkringsutgifter, mnkr	5 544	6 319	6 648
Förvaltningskostnader, mnkr	464	423	472
Volym, antal utbetalningar	2 256 423	2 643 176	2 781 397
Styckkostnader, kr/utbetalning	206	160	170
Nöjd kund-index	59	60	60
Handläggningstid, andel inom 30 dagar <sup>1</sup>	80 %	85 %	88 %
Återkrav, antal	1 118	3 234	2 900
Återkrav, andel egenorsakade fel	38 %	33 %	19 %
Utbetalningskontrollen, antal kontrollerade ärenden	23 570	27 505	28 294
Utbetalningskontrollen, andel ärenden med fel	2 %	1 %	0 %
Omprövningar, antal avslutade ärenden	1 916	1 143	1 130
Omprövningar, ändringsfrekvens	56 %	48 %	47 %

<sup>1</sup> Från och med juli 2008 till och med 31 december 2012 krävdes ett intyg från skola och förskola. Handläggningen kunde inte påbörjas förrän kunden lämnat både begäran om ersättning och intyg. Handläggningen beräknades emellertid från datum då begäran om ersättning kom in till Försäkringskassan.

<b>Underhållsstöd</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Försäkrings- och bidragsutgifter brutto, mnkr	3 325	3 284	3 261
inbetalt av bidragsskyldiga	1 213	1 224	-1 191
Underhållsstöd netto	2 112	2 060	2 070
Förvaltningskostnader, mnkr (exkl. kravverksamhet)	215	217	214
Volym, antal beslut	97 015	96 241	90 227
Styckkostnader, kr/beslut (exkl. kravverksamhet)	2 217	2 254	2 373
Nöjd kund-index	56	56	56
Handläggningstid för sökande, andel inom 40 dagar	82 %	80 %	71 %
Återkrav, antal	13 161	11 154	11 105
Återkrav, andel egenorsakade fel	11 %	34 %	38 %
Utbetalningskontrollen, antal kontrollerade ärenden	1 284	533	378
Utbetalningskontrollen, andel ärenden med fel	0 %	1 %	0 %
Omprövningar, antal avslutade ärenden	3 096	3 239	2 960
Omprövningar, ändringsfrekvens	16 %	16 %	13 %

## Ny i Sverige eller arbetssökande

<b>Aktivitetsstöd</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Bidragsutgifter, mnkr <sup>1</sup>	15 341	15 908	14 552
Förvaltningskostnader, mnkr <sup>1</sup>	606	653	697
Volym, antal utbetalningar <sup>1</sup>	2 079 521	2 164 551	1 943 877
Styckkostnader, kr/utbetalning <sup>1</sup>	291	302	359
Nöjd kund-index <sup>2</sup>	52	58*	54
Återkrav, antal <sup>1</sup>	16 991	16 760	17 066
Återkrav, andel egenorsakade fel <sup>1</sup>	59 %	54 %	50 %
Utbetalningskontrollen, antal kontrollerade ärenden <sup>2</sup>	24 734	25 652	22 113
Utbetalningskontrollen, andel ärenden med fel <sup>2</sup>	1 %	1 %	1 %
Omprövningar, antal avslutade ärenden <sup>1</sup>	1 520	1 739	1 430
Omprövningar, ändringsfrekvens <sup>1</sup>	10 %	12 %	14 %

<sup>1</sup> Utvecklingsersättning ingår.

<sup>2</sup> Endast aktivitetsstöd.

<b>Etableringsförmåner</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Försäkringsutgifter, mnkr <sup>1</sup>	855	1 666	2 684
Förvaltningskostnader, mnkr <sup>1</sup>	9	14	31
Volym, antal beslut <sup>2</sup>	24 500	36 974	56 403
Styckkostnader, kr/beslut <sup>2</sup>	350	387	551
Nöjd kund-index <sup>1</sup>	-	-	79
Återkrav, antal <sup>2</sup>	179	730	638
Återkrav, andel egenorsakade fel <sup>2</sup>	79 %	64 %	61 %
Utbetalningskontrollen, antal kontrollerade ärenden <sup>3</sup>	240	544	1 017
Utbetalningskontrollen, andel ärenden med fel <sup>3</sup>	0 %	0 %	0 %
Omprövningar, antal avslutade ärenden <sup>2</sup>	70	94	182
Omprövningar, ändringsfrekvens <sup>2</sup>	19 %	15 %	17 %

<sup>1</sup> Etableringsersättning samt tilläggsförmåner till etableringsersättning (etableringstillägg och bostadsersättning).

<sup>2</sup> Tilläggsförmåner till etableringsersättning.

<sup>3</sup> Endast förmånen etableringstillägg.

## Varaktigt nedsatt arbetsförmåga

Arbetsskadelivränta	2012	2013	2014
Försäkringsutgifter, mnkr	3 241	3 109	2 901
Förvaltningskostnader, mnkr	197	196	171
Volym, antal beslut	6 003	6 624	6 846
Styckkostnader, kr/beslut	32 855	29 536	24 996
Nöjd kund-index	47	47	55*
Handläggningstid, andel inom 120 dagar	75 %	78 %	74 %
Återkrav, antal	227	112	159
Återkrav, andel egenorsakade fel	43 %	57 %	48 %
Utbetalningskontrollen, antal kontrollerade ärenden	873	1 283	1232
Utbetalningskontrollen, andel ärenden med fel	0 %	1 %	1 %
Omprövningar, antal avslutade ärenden	1 313	1 367	1 255
Omprövningar, ändringsfrekvens	4 %	5 %	7 %

Bostadstillägg	2012	2013	2014
Bidragsutgifter, mnkr	4 425	4 509	4 685
Förvaltningskostnader, mnkr	132	152	141
Volym, antal beslut	148 397	172 091	120 858
Styckkostnader, kr/beslut	891	882	1 166
Nöjd kund-index <sup>1</sup>	-	-	53/60
Handläggningstid, andel inom 30 dagar	65 %	50 %	68 %
Återkrav, antal	13 233	5 314	5 573
Återkrav, andel egenorsakade fel	56 %	59 %	58 %
Utbetalningskontrollen, antal kontrollerade ärenden	3 408	5 269	5 042
Utbetalningskontrollen, andel ärenden med fel	2 %	2 %	2 %
Omprövningar, antal avslutade ärenden	1 140	1 292	1 031
Omprövningar, ändringsfrekvens	24 %	20 %	18 %

<sup>1</sup> NKI för bostadstillägg finns från 2014 för kunder med bostadstillägg till aktivitetsersättning respektive sjukersättning.

Sjukersättning	2012	2013	2014
Försäkringsutgifter, mnkr	47 119	44 611	42 740
Förvaltningskostnader, mnkr	594	536	476
Volym, antal beslut	59 155	58 043	51 203
Styckkostnader, kr/beslut	10 034	9 241	9 288
Nöjd kund-index <sup>1</sup>	-	-	57
Handläggningstid, andel inom 120 dagar	67 %	72 %	71 %
Återkrav, antal	811	931	673
Återkrav, andel egenorsakade fel	36 %	35 %	33 %
Utbetalningskontrollen, antal kontrollerade ärenden	9 977	8 901	6 552
Utbetalningskontrollen, andel ärenden med fel	1 %	1 %	2 %
Omprövningar, antal avslutade ärenden	4 750	3 870	3 213
Omprövningar, ändringsfrekvens	4 %	5 %	5 %

<sup>1</sup> NKI finns från 2014 separat för sjukersättning (tidigare sjuk- och aktivitetsersättning sammanslaget).

## Övrigt

Statligt tandvårdsstöd	2012	2013	2014
Försäkringsutgifter, mnkr	4 916	5 187	5 221
Förvaltningskostnader, mnkr	155	168	159
Volym, antal beslut	10 294 433	10 348 482	10 276 718
Styckkostnader, kr/beslut	15	16	15
Omprövningar, antal avslutade ärenden	1 745	1 387	1 297
Omprövningar, ändringsfrekvens	48 %	55 %	53 %

# **Återrapporering enligt regleringsbrevet**

**I detta avsnitt återrapporeras mål och uppdrag enligt  
Försäkringskassans regleringsbrev.**

# Förtroende, service och kvalitet

I detta avsnitt återrapporteras målet om förtroende, service och kvalitet i regleringsbrevet.

**Mål** Försäkringskassan ska åtnjuta medborgarnas förtroende och bidra till en hög tilltro till socialförsäkringen.

Försäkringskassans verksamhet ska präglas av en god service och en hög kvalitet i tillämpningen av socialförsäkringen så att rätt person får rätt ersättning i rätt tid.

**Återrapportering** Försäkringskassan ska redovisa måluppfyllelsen och genomförda insatser för att nå målet.

**Målet är delvis uppfyllt.**

## Bedömning av måluppfyllelse

Försäkringskassans kundundersökning visar att kunderna har blivit nöjdare med Försäkringskassan. Förtroendet för Försäkringskassan totalt ligger däremot kvar på samma nivå som förra året, även om en viss ökning tycks ha skett hos kvinnor.

Kunder ger bemötande, kompetens och legitimitet bra resultat. Omdömena om vårt bemötande har förbättrats och det upplevs som lite mer vänligt, respektfullt och engagerat. Kunderna litar mer på att vi värnar om deras intressen, och de tycker också de får ett mer förtroendefullt bemötande av Försäkringskassan när det gäller uppgifter som de lämnar till oss. Kunderna tycker också i något högre grad att besluts-motiveringarna går att förstå. Sammantaget indikerar detta att arbetet med att omsätta kundlöften i det dagliga arbetet på alla nivåer i organisationen har gett effekt, liksom de satsningar som gjorts på kompetensutveckling i bemötande och i att skriva förståeligt och välformulerat till våra kunder.

Kundernas ger däremot inte utfallsrättvisa, tillgänglighet och handläggningstider lika bra resultat, även om det finns variationer mellan ärendeslagen. Trots utökad automatisering och effektivare handläggning och ett omfattande arbete för att förbättra tillgängligheten, utveckla självbetjäningstjänsterna och förkorta handläggningstiderna har alltså inte kundernas upplevelse förändrats till det bättre. Här krävs alltså fortsatt utveckling för att ytterligare förbättra kvaliteten.

Redovisning av resultat och insatser vad gäller service och kvalitet och hur kunderna ser på detta i finns i avsnitt Kvalitet och i respektive avsnitt om livssituationerna.

Sammantaget bedöms målet i regleringsbrevet vara delvis uppfyllt.



## Resultat av undersökningar om kundernas syn på Försäkringskassan

Här redovisar vi undersökningar om hur kundnöjdheten och förtroendet har utvecklats för Försäkringskassan.

Under året har två kundundersökningar genomförts, 2014:1 och 2014:2. I detta avsnitt redovisas uppgifter på totalnivå från undersökning 2014:2. Av metodmässiga skäl redovisas på livssituationsnivå och för respektive förmån istället uppgifter från 2014:1. Se vidare faktaruta.

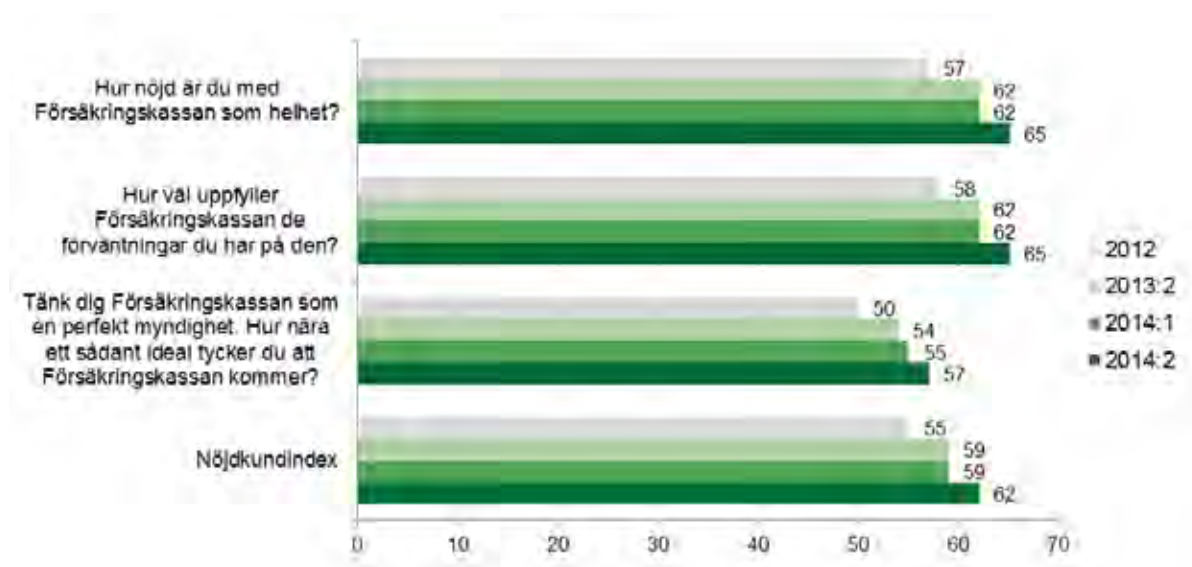
### Den årliga kundundersökningen

#### Nöjd kund-index (NKI)

En viktig del av den årliga kundundersökningen<sup>28</sup> är nöjd kund-index (NKI). NKI består av tre frågor som handlar om allmän nöjdhet, om hur väl myndigheten uppfyller kundens förväntningar och om Försäkringskassan jämfört med en perfekt myndighet.

NKI för den senast genomförda kundundersökningen hösten 2014 (2014:2) uppgår till 62, vilket är en förbättring jämfört med 2013 och den första mätningen för 2014 (2014:1). Den positiva trend som pågått sedan 2010 har därmed fortsatt. Nedan redovisas resultat från de senaste tre åren.

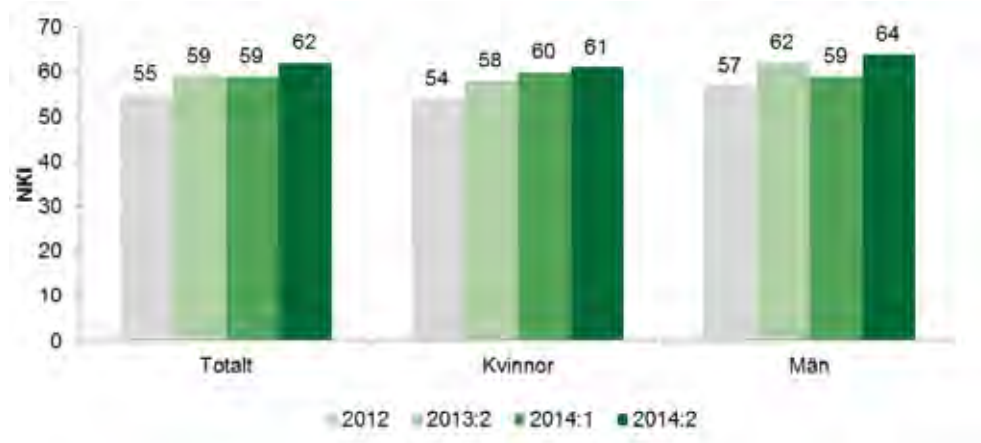
Diagram 2 Nöjd kund-index (NKI) och dess delfrågor



I den senaste kundundersökningen (2014:2) har män ett högre NKI än kvinnor, 64 respektive 61. Jämfört med för ett år sedan har dock NKI för kvinnor ökat.

Bemötandeindex har ökat från 73 till 76 mellan 2013 och 2014. Det är främst bland kvinnorna som indexet ökat, och de ligger nu på samma nivå som för män.

<sup>28</sup> Beskrivning av undersökningen finns i faktarutan sist i detta avsnitt.

**Diagram 3 Nöjdhetsindex (NKI) totalt samt per kön**

Största skillnaden mellan könen finns i föräldraförsäkringen, där kvinnor har ett märkbart högre NKI än män. Däremot är män med aktivitetsersättning på grund av nedsatt arbetsförmåga eller sjukersättning mer positiva än kvinnor med samma ersättning. Det har skett en del förändringar av kundnöjdheten inom olika ärendeslag vilket redovisas utförligare under respektive livssituation. Bland annat har NKI ökat för kunder som har assistansersättning och livränta. Kunderna inom livssituationen Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga som har sjukpenning eller rehabiliteringsersättning är däremot mindre nöjda nu än de var 2013. De kunder som har närståendepenning, etableringsersättning, bostadstillägg, bostadsbidrag, tillfällig föräldrapenning och föräldrapenning är mest nöjda.<sup>29</sup>

### Förtroende och förtroendeparametrar

Resultaten från den senaste kundundersökningen visar att det inte skett någon statistiskt säkerställd förändring av kundernas förtroende för Försäkringskassan totalt sedan 2013.<sup>30</sup> Kvinnornas förtroende ligger dock i denna jämförelse på en något högre nivå 2014 jämfört med 2013.

Förtroendet mäts med en femgradig skala. De förmåner där kunderna har högt förtroende för Försäkringskassan är etableringsersättning (4,3), närståendepenning (3,6), bostadsbidrag (3,6), föräldrapenning (3,5) och tillfällig föräldrapenning (3,5). Ett relativt lågt omdöme för förtroende (3,2) ger kunder med aktivitetsstöd, bilstöd, aktivitetsersättning på grund av nedsatt arbetsförmåga och handikappersättning.

De frågor som rör bemötande, kompetens och legitimitet har stor påverkan på förtroendet och där ger kunderna höga omdömen.<sup>31</sup> Omdömen när det gäller vänligt, respektfullt och engagerat bemötande har också förbättrats något jämfört med 2013.

Allra bäst omdöme av förtroendeparametrarna får Försäkringskassans legitimitet. Totalt får Försäkringskassan ett medelvärde på 4,3 på en femgradig skala. Parametern mäts genom att kunderna anger i hur stor utsträckning de instämmer i påståendena "Försäkringskassan fyller en viktig funktion i samhället" och "Försäkringskassan följer de lagar och regler som gäller".

Även utfallsrättvisa är en viktig parameter för förtroendet. Upplevelsen av utfallsrättvisan mäts genom en fråga om Försäkringskassans beslut blir lika, oavsett

<sup>29</sup> Resultat som redovisas på förmånsnivå avser 2014\_1 (se även faktaruta).

<sup>30</sup> Uppmätt med påståendet "Jag har förtroende för Försäkringskassan" (medelvärde 3,7 i 2014:2 jämfört med 3,6 i 2014:1) på en instämmandeskala 1 till 5).

<sup>31</sup> Socialförsäkringsrapport 2012:11: "Förtroendet för Försäkringskassan".

handläggare. Resultatet blir här relativt lågt (3,3). Även förtroendeparametern process har ett relativt lågt värde (3,3). Parametern bygger på i hur stor utsträckning kunderna instämmer i påståendena ”Försäkringskassan är effektiv” samt ”Försäkringskassan är enkelt att ha att göra med”. Kvinnorna ger ett något lägre betyg än männen för båda dessa förtroendeparametrar.

Både män och kvinnor anser att det är svårt att komma fram på telefon och få tala med rätt person. Resultaten indikerar att tillgängligheten till myndigheten och hur vi hanterar kontakterna med våra kunder kan förbättras. Det gäller även känslan av delaktighet i det egna ärendet, möjligheten att kunna förutse ett beslut och i vilken utsträckning man litar på att Försäkringskassan värnar om kunderna intressen, även om det tycks ha skett en liten förbättring bland kvinnorna inom det sistnämnda området sedan 2013.

I kundundersökningen får Försäkringskassan relativt goda resultat för frågor som handlar om kundinformation, blankettutformning, lättförståeliga beslut och tydligheten i beslutsmotiveringar. Kvinnor och män gör här ungefär samma bedömning.

En enkätundersökning bland allmänheten om förtroende för Försäkringskassan som genomfördes under 2013 indikerar att det låga förtroendet för Försäkringskassan kan förklaras av att Försäkringskassan inte administrerar socialförsäkringen på ett tillräckligt bra sätt.<sup>32</sup> Förtroendet beror i hög grad på om kontakterna med myndigheten fungerar bra och smidigt. Tillgänglighet, handläggningstider, enhetlig informationsgivning, större tillit till läkarens sjukskrivning och intyg, förenklingar samt mänskliga och kundinriktade medarbetare är områden där respondenterna i undersökningen anser att Försäkringskassan borde förbättra sig.

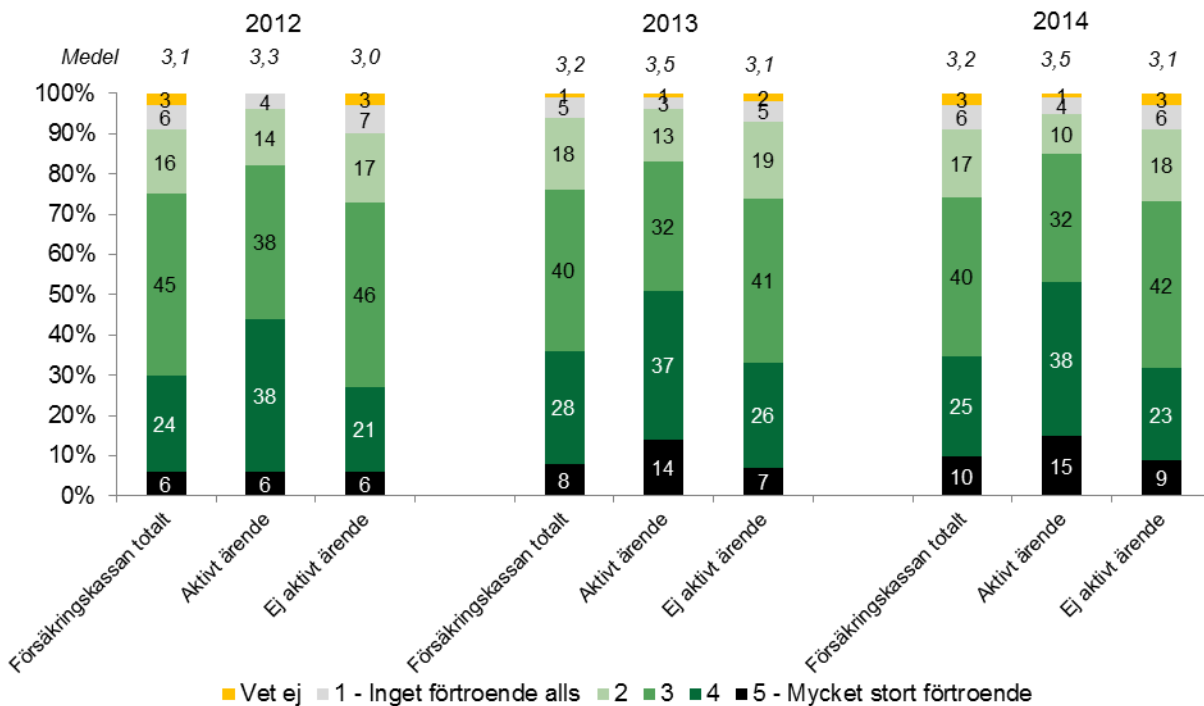
Förtroendet för Försäkringskassan mäts även i flera andra undersökningar som redovisas nedan.

## Försäkringskassans imageundersökning

Försäkringskassan har under ett antal år använt sig av en imageundersökning för att följa utvecklingen av förtroende, kännedom om och attityd till verksamheten samt förtroendet för socialförsäkringen. Målgrupp i undersökningen är allmänheten.

Årets imageundersökning visar att allmänhetens förtroende för Försäkringskassan totalt sett är oförändrat jämfört med föregående år (medelvärde 3,2 på en femgradig skala). Se diagram nedan. Kvinnornas förtroende har ökat något sedan 2013, medan männens har minskat. Störst förtroende för myndigheten har främst de som har ett pågående ärende, personer i åldern 30–44 år och barnfamiljer. Bland kvinnorna är det en större andel (40 procent) som har stort eller mycket stort förtroende jämfört med män (29 procent). Personer äldre än 60 år har ett lägre förtroende för Försäkringskassan än övriga åldersgrupper, och i denna åldersgrupp märks också en minskning sedan 2013.

<sup>32</sup> Socialförsäkringsrapport 2014:13

**Diagram 4 Förtroende för Försäkringskassan**

Allmänhetens **attityd** till Försäkringskassan har förbättrats något jämfört med 2013, från 3,0 till 3,1 på en femgradig skala. Andelen positiva har ökat från 25 procent 2013 till 32 procent 2014. Ökningen har skett bland kvinnor och personer i åldersgruppen 30–44 år, både för de som varit i kontakt med myndigheten det senaste året och för övriga.

Även **kännedomen** om Försäkringskassan har ökat något från föregående år, från 3,5 till 3,6 på en femgradig skala. Andelen respondenter som uppger att de känner till Försäkringskassan mycket eller ganska väl har ökat från 48 procent 2013 till 56 procent 2014. Ökningen har skett brett bland män och kvinnor och i alla åldersgrupper utom bland de yngsta (18–29 år). Förutom kunder med aktiva ärenden är barnfamiljer de som har störst kännedom om myndigheten. I likhet med tidigare år visar undersökningen också att kvinnor har högre kännedom om Försäkringskassan än män och att åldersgruppen 18–29 år har lägre kännedom om myndigheten än övriga åldersgrupper.

Allmänhetens **förtroende för socialförsäkringen** är totalt sett oförändrat jämfört med föregående år. Medelvärdet uppgår till 3,0 på en femgradig skala. Andelen personer med ett stort eller mycket stort förtroende för försäkringen har samtidigt ökat från 21 procent 2013 till 25 procent 2014. Förtroendet för försäkringen är större bland barnfamiljer, personer födda utanför Sverige och bland dem som har ett aktivt ärende hos Försäkringskassan.

### Externa undersökningar av förtroende och kundnöjdhet

Resultat från externa undersökningar om utvecklingen av allmänhetens och kunders förtroende för Försäkringskassan ger inte en helt entydig bild. Men sammantaget visar undersökningarna att förtroendet för Försäkringskassan totalt sett är relativt oförändrat sedan 2013.

SOM-institutets mätning 2013 som publicerades 2014 visar att allmänhetens förtroende för Försäkringskassan har minskat något sedan mätningen 2012, men fortfarande ligger

på en högre nivå än 2010. Andelen som har stort eller mycket stort förtroende uppgick 2013 till 20 procent, jämfört med 22 procent 2012<sup>33</sup>.

I Medicakademins förtroendebarmeter 2014 uppgår andelen som har mycket eller ganska stort förtroende för Försäkringskassan till 18 procent, vilket är samma som 2013.

I TNS Sifos anseendemätning 2014 fortsätter anseendeindex att förbättras för Försäkringskassan. Indexet har utvecklats från minus 18 för 2012, minus 11 för 2013 till minus 8 för 2014. Förbättringen i årets anseendemätning är nästan helt driven av kvinnor.

Svenskt kvalitetsindex (SKI) mätningar har under senare år i likhet med Försäkringskassans egna kundundersökningar visat en positiv trend. SKI:s kvalitetsindex är uppbyggt av ett flertal frågor, bland annat om förtroende. Enligt SKI:s mätning hösten 2014 uppgår kvalitetsindex för Försäkringskassan till 58,5, jämfört med 57,4 hösten 2013. Förändringen är dock inte statistiskt säkerställd.

#### **Försäkringskassans kundundersökningar – fakta**

Försäkringskassan genomförde två rikstäckande kundundersökningar under 2014. Kundundersökningarna mäter dels hur nöjda kunderna är, dels deras uppfattning om rättslig kvalitet, bemötande och kompetens. Den går att besvara som pappersenkät eller på webben och är i den senare versionen även översatt till ett antal andra språk. Kundundersökningarna utgår från Försäkringskassans nya organisation i livssituationer. De fem livssituationer som används är Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga, Leva med funktionsnedsättning, Väntar eller har barn, Ny i Sverige eller arbetssökande och Varaktigt nedsatt arbetsförmåga.

De undersökningar som genomförts under 2014 är en sammanslagning av den tidigare kundundersökningen och kundsegmenteringsenkäten. Det gör att det med vissa undantag inte är meningsfullt att jämföra resultaten med tidigare år. Nya frågor har lagts till, andra har formulerats om. Även urval och population skiljer sig åt.

Den första kundundersökningen (2014:1) genomfördes perioden mars–juni. För att bättre täcka in alla de förmåner som ingår i livssituationerna hade urvalet utökats till drygt 21 800 individer. Svarsfrekvensen var 42 procent, med relativt stora variationer mellan de olika förmånerna. I årsredovisningen är det resultaten från denna enkät som redovisas för livssituationerna och de enskilda förmånerna, eftersom dess storlek gör det möjligt att bryta ner resultaten på förmånsnivå.

Den andra kundundersökningen (2014:2) genomfördes under september–november. Den hade samma omfattning och populationsdefinition som motsvarande enkät 2013, det vill säga cirka 3 000 individer. Resultaten i årsredovisningen för kundnöjdhet, förtroende och bemötande totalt för Försäkringskassan kommer från denna enkät. Även här var svarsfrekvensen 42 procent.

För att redovisa hur nöjda eller missnöjda kunderna är med Försäkringskassan används nöjd kund-index (NKI). NKI är ett indexerat värde på en skala från 0 till 100 för medelvärdet av tre frågor på en skala 1–10, där 1 betyder "inte alls" och 10 betyder "mycket". Kundernas uppfattning om rättslig kvalitet, kompetens och bemötande mäts genom att de får ta ställning till frågor och påståenden på en femgradig skala, där 1 betyder "i mycket liten utsträckning" alternativt "instämmer inte alls", medan 5 betyder "i mycket stor utsträckning" eller "instämmer helt".

Resultat för frågor och påståenden redovisas i form av medelvärden. För bemötande och kompetens redovisas resultaten i form av ett medelvärde för alla frågor som ingår i området. För området rättslig kvalitet redovisas däremot resultaten för frågorna separat.

<sup>33</sup> Socialförsäkringsrapport 2014:9: "Det komplexa förtroendet".

Förtroendet har mätts genom två olika frågor. På övergripande nivå går det att se en viss skillnad i resultatet beroende på vilken fråga som besvaras, men skillnaden är inte signifikant. På förmånsnivå kan utvecklingen av förtroendet sedan 2013 inte redovisas på grund av för litet antal svaranden.

Svarsfrekvensen är jämförbar med liknande undersökningar. Den bortfallsanalys som gjorts 2014 visar att bortfallet är störst bland unga, bland män samt bland dem som har utvecklingsersättning, underhållsstöd och bostadsbidrag. Av dessa hade endast ungefär en tredjedel besvarat enkäten.

Bortfallet kompenseras delvis av att resultaten är viktade utifrån kön, ålder och ersättningar, men ett bortfall av den storleken kan ändå påverka resultaten, framför allt för de förmåner som har lägst svarsfrekvens. Därför bör resultat nedbrutna på dessa grupper tolkas med försiktighet.

En person kan under samma period få flera förmåner från Försäkringskassan. I kundundersökningen 2014:1 ingår då också den personens svar i resultaten för flera förmåner. Därför går det inte att signifikanspröva skillnaden mellan förmånerna. I tidigare kundundersökningar har svaren från personer som haft mer än en förmån räknats med för en av förmånerna vilket gjorde det möjligt att signifikanspröva mellan förmånerna. Det innebär tyvärr att vi gick miste om mycket information, varför vi valt att gå ifrån den metoden.

Utöver ovanstående kundundersökningar genomförs även periodiskt återkommande uppföljningar av kundbesök på Servicekontoren samt en kontinuerlig uppföljning av kundsamtal till Kundcenter för att följa utvecklingen av kundernas upplevda kundservice.

#### *Imageundersökningen*

Varje höst ger Försäkringskassan ett externt institut i uppdrag att genomföra en imageundersökning i syfte att undersöka allmänhetens attityd till, förtroende för och kännedom om Försäkringskassan och socialförsäkringen. Undersökningen görs per telefon. Urvalet består av 1000 personer som representerar hela den svenska befolkningen mellan 18-75 år. Frågor som skapar de nyckeltal som redovisas i årsredovisningen är identiskt ställda 2014 jämfört med tidigare år.

#### *Intervjuundersökning om förtroende*

Under maj och juni 2013 genomfördes en intervjuundersökning med ett riksrepresentativt urval om 1 000 slumpmässigt utvalda personerna i åldrarna 18-64 år om deras förtroende för olika myndigheter. Undersökningen genomfördes i en webb-panel. Resultatet redovisas i Socialförsäkringsrapport 2014:13.

## Insatser för ökat förtroende

Många olika typer av insatser kan antas bidra till ett ökat förtroende för Försäkringskassan på kort eller lång sikt. I detta avsnitt redovisas några exempel på insatser som gjorts under året.

### Individuellt anpassad information på internet

Tillgång till relevant och anpassad information är viktig för att skapa trygghet, och därmed också för förtroendet för Försäkringskassan. Därför fortsätter arbetet med att utveckla Mina sidor, där den som har e-legitimation kan få information om vad som händer i sitt eget ärende. Utvecklingen har under året resulterat i att det blivit möjligt att se sina kommande utbetalningar. Frågor om utbetalningar har varit en av de vanligaste orsakerna till att man ringer Försäkringskassan. Nu avlastas kundcenter, samtidigt som informationen blir tillgänglig dygnet runt, utan att man behöver stå i telefonkö.

Vi arbetar också med att utveckla olika verktyg på internet där kunderna själva kan fylla i sina uppgifter och sedan få preliminära svar om vilken ersättning de kan få. Sedan tidigare har vi Kassakollen på vår webbplats. Den ger besked om ersättningar från Försäkringskassan, men i vissa situationer är det aktuellt med ersättning även från

andra aktörer. Tillsamman med Svensk Försäkring och AFA Försäkring har vi därför under året lanserat den nya webbtjänsten Ersättningskollen. Ersättningskollen ger en samlad bild av försäkringsskyddet för den som blir långvarigt sjuka eller råkar ut för en arbetsskada. Hittills har tjänsten haft drygt 216 000 besök. Ersättningskollen har också fått en rad utmärkelser. Den har blivit nominerad till Svenska Designpriset webb och Guldmobilen, blivit utnämnd till bästa mikrosajt i Europa och tilldelats det prestigefyllda förstapriset i klassen ”Microsite” vid den europeiska tävlingen ”Digital Communication Awards 2014” i Berlin. (Mikrosajt är en beteckning på en webbsida med avgränsat syfte som är underordnad en större webbplats.) Ersättningskollen var även vinnare i UX Awards.

## Arbete för minskat krångel i lagstiftningen

I många fall är det lagstiftningen som gör att Försäkringskassan upplevs som krånglig och stelbent. Därför arbetar vi kontinuerligt med att ta fram förslag till ändrad lagstiftning som kan underlätta för kunderna. Ett sådant förslag ligger bakom att reglerna om sjukanmälan ändrats. Nu har man har sju dagar på sig att göra sjuk-anmälan. Tidigare krävdes att man sjukanmälde sig första dagen, vilket i vissa fall kunde få orimliga konsekvenser för individen. Även reglerna om sammanläggning av sjukperioder har ändrats, vilket gör processen mer förutsägbar för kunden.

## Enklare vardag för personer med funktionsnedsättning

Personer med funktionsnedsättning har länge varit en grupp med relativt lågt förtroende för Försäkringskassan. Därför startades under 2013 projektet En enklare vardag. Projektet har genomförts tillsammans med andra viktiga aktörer, till exempel vårdn och funktionshindersrörelsen.

En enklare vardag inleddes med en kartläggning av gruppens viktigaste behov. Denna ska ligga till grund för utvecklingen av nya arbetssätt, som både ska underlätta kontakterna med Försäkringskassan och i förlängningen stödja det övergripande målet om full delaktighet i arbetsliv och övrigt samhällsliv för personer med funktionsnedsättning.

Projektet har varit indelat i lokalt och centralt utvecklingsarbete. I de lokala initiativen har kontoren kartlagt vilka arbetssätt som ger bäst resultat, vilket har lett fram till de tre piloterna ”En väg in”, ”Satsa på gymnasiet” och ”Kortare väntetider”. ”En väg in” går ut på att förenkla genom att samordna kundens kontakter med Försäkringskassan, vårdn och andra aktörer. ”Satsa på gymnasiet” handlar om att erbjuda tidiga insatser i skolan för att förbereda den unge för tiden efter skolan. ”Kortare väntetid” ska leda till att vi utnyttjar alla yrkesrollers kompetenser tidigt i processen för att korta väntetiderna för kunderna.

I det lokala arbetet har vi också tagit fram en ny modell för samarbete med vårdn och habiliteringen för familjer som har barn med funktionsnedsättning. Tanken är att föräldrarna enkelt ska kunna möta Försäkringskassan där barnet behandlas eller vårdas.

I det centrala utvecklingsarbetet har vi tagit fram nya arbetssätt för att bättre anpassa handläggning, kontroll och förnyade utredningar till kundernas behov. Redan nu har vi börjat arbeta på ett nytt sätt när det gäller tvåårsomprövningar av assistansersättning.

Vi har också fokuserat på att öka kundens insyn och delaktighet, bland annat genom utvecklingen av en digital guide som ska lanseras i mars 2015. Slutligen ska vi minska krånglet vid övergångar mellan förmåner inom Försäkringskassan, dels genom att bli bättre på att förbereda kunden så att inte onödigt oro uppstår, dels genom att samordna oss internt.

## Kompetensutveckling om funktionsnedsättning

För personer med funktionsnedsättning är det viktigt att handläggarna har goda kunskaper om funktionsnedsättningar och vad de innebär i det dagliga livet. Försäkringskassan har därför fortsatt att satsa på kompetensutveckling inom området, bland annat genom Consensio. Consensio är ett kompetensutvecklingsprojekt inom funktionshinder, bemötande och samverkan i Stockholms län som finansierades av Europeiska socialfonden. Projektets övergripande mål var dels att stödja samverkan mellan Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen och kommunerna, dels att höja kompetensen hos medarbetarna i att bemöta personer med funktionsnedsättning och hjälpa dem att komma i arbete. Consensio avslutades under 2014 och har sedan starten 2012 erbjudit utbildningar och workshoppar till fler än 7 000 deltagare.

Under året har Försäkringskassan också tagit fram en ny utbildning för de medarbetare som utreder och bedömer behovet av vård, tillsyn och hjälp hos barn med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar. Målet med utbildningen är att öka kunskapen om barn med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar och hur deras ärenden ska utredas på bästa sätt.

## Ny i Sverige eller arbetssökande

Inom aktivitetsstöd har vi bedrivit flera stora och små utvecklingsinsatser under året med syfte att förbättra service och kvalitet och på så sätt även uppnå högre förtroende. Ett exempel är en verksamhetsanalys med målet att hitta åtgärder för att förenkla ytterligare för kunderna att ansöka om förmånen. Här analyserar vi också hur vi kan förbättra informationen och förenkla kundernas kontakter med oss samt vad vi kan göra för att kunden ska känna sig trygg med Försäkringskassan i den situation som hen befinner sig i.



# Effektivitet

**Försäkringskassan har fått i uppdrag av regeringen att återsammanväg utvecklingen av myndighetens samlade effektivitet samt genomföra åtgärder i syfte att förbättra effektiviteten.**

Den samlade effektiviteten under 2014 är oförändrad jämfört med 2013. Underlaget för bedömningen är en sammanvägning av parametrarna produktivitet, kvalitet, medarbetare och måluppfyllelse.

Bedömningen för respektive parameter är följande:

- ett oförändrat resultat för produktiviteten
- ett oförändrat resultat för kvaliteten
- ett oförändrat resultat för medarbetare
- ett något förbättrat resultat för måluppfyllelse

Sammanvägt blir bedömningen en oförändrad effektivitetsutveckling. Det bygger på ett i huvudsak oförändrat resultat för de ingående parametrarna. Se nedan en illustration av hur vi gjort bedömningar i olika steg.

**Diagram 5 Effektivitetsutveckling 2013-2014 <sup>1</sup>**



<sup>1</sup> TA är livssituation Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga, F är Leva med funktionsnedsättning, VB är Väntar eller har barn, NA är Ny i Sverige eller arbetssökande, V är Varaktigt nedsatt arbetsförmåga. Övrigt innehåller bl.a. statligt tandvårdsstöd.

Metoden som valts för att bedöma effektiviteten tar hänsyn till fyra parametrar – produktivitet, kvalitet, medarbetare och måluppfyllelse. Resultatutveckling mellan 2013 och 2014 för de olika parametrarna redovisas nedan.

## Produktivitet

Produktiviteten 2014 bedöms vara oförändrad jämfört med 2013 och redovisas i avsnittet Produktivitet.

## Kvalitet

Som tidigare nämnts kan Försäkringskassan inte göra en heltäckande redovisning av kvaliteten i enlighet med myndighetens beslutade kvalitetsdefinition. Med anledning av detta görs bedömningen av kvaliteten i detta sammanhang utifrån samma kvalitetsindikatorer som låg till grund för föregående års bedömning.

Indikatorerna som bedömningen baseras på i detta avsnitt är därför följande.

- Handläggningstider
- Tillgängligheten i kundcenter
- Nöjd kund-index totalt
- Förtroende totalt
- Återkrav och egenorsakade fel, totalt
- Omprövningar, antal och ändringsfrekvens
- JO-anmälningar
- Utbetalningskontrollen, antal och andel fel, totalt

Totalt sett är bedömningen att kvaliteten utifrån dessa indikatorer är oförändrad jämfört med 2013.

## Medarbetare

Parametern medarbetare omfattar två dimensioner: hur Försäkringskassan främjar engagemang och motivation hos medarbetarna och hur väl myndigheten uppfyller sitt mål att vara en hälsofrämjande arbetsplats. Engagemang och motivation följs upp genom medarbetarundersökningar. Där får Försäkringskassan något sämre resultat än under 2013. Förändringen är dock marginell.

Hur väl målet att vara en hälsofrämjande arbetsplats är uppfyllt mäts genom analys av sjukfrånvaron. Den totala sjukfrånvaron har ökat något jämfört med tidigare år. Det är i första hand den långa sjukfrånvaron som stiger.

Medarbetarundersökningen visar att många medarbetare anser att de har en pressad arbetssituation med hög arbetsbelastning. Resultatet har ändå förbättrats något sedan 2013. Av de svarande i årets sista mätning instämde 36 procent i påståendet ”Det finns tid för återhämtning efter perioder med stor arbetsbelastning”, att jämföra med 2013 då 33 procent besvarade frågan med ja. Vi ser en fortsatt förbättring när det gäller medarbetarnas upplevelser av sina befogenheter där fler nu instämmer i påståendena ”Jag har frihet att agera utan att gå till min chef och fråga” samt ”Jag kan fatta egna beslut om mitt arbete”.

En mer fullständig redovisning av Försäkringskassans arbete med att utveckla medarbetarområdet och kompetensförsörjningen finns i avsnitt Medarbetare och kompetensförsörjning.

## Måluppfyllelse

Utvecklingen av måluppfyllelsegrad bedöms utifrån de två dimensionerna hur väl myndigheten uppfyller regeringens uppsatta mål och hur väl myndigheten uppfyller det internt satta målet. Båda dimensionerna relateras till måluppfyllelsegraden föregående år.

Bedömning av utveckling i måluppfyllelsegrad:

### 1. Mål enligt regleringsbrev

Bedömningar av måluppfyllelsen för målen i regleringsbrevet:

- Sjukskrivningsprocessen – delvis uppfyllt (som 2013)
- Assistansersättning – delvis uppfyllt (som 2013)
- Kunskap om föräldraförsäkringen – uppfyllt (som 2013)
- Kunskap om försörjningsansvar – uppfyllt (förbättring jämfört med 2013)
- Förtroende, service och kvalitet – delvis uppfyllt (som 2013)

Försäkringskassan återrapporterar fem mål i årsredovisningen för 2014 liksom tidigare för 2013.

Två mål i regleringsbrevet bedöms för 2014 som uppfyllda och tre som delvis uppfyllda. I årsredovisningen 2013 bedömdes ett mål som uppfyllt och fyra som delvis uppfyllda.

Sammantaget bedöms resultatet som något förbättrat i måluppfyllelsegrad för mål enligt regleringsbrev.

2. Försäkringskassans interna mål är ökat förtroende. För 2014 bedöms förtroendet vara oförändrat.

## Åtgärder för att förbättra effektiviteten inom administrationen

Försäkringskassan har fått i uppdrag att redovisa åtgärder som vidtagits i syfte att förbättra effektiviteten. Nedan redovisas därför ett urval av sådana aktuella åtgärder.

- Projektet Enklare sjukförsäkring med nya handlägningsrutiner som ska göra det lättare att sätta in resurserna där behovet är störst (se avsnitt Sjukförsäkringen)
- Förslag om enklare regler inom en rad områden presenterade i ”Antikrängelkatalogen” (se avsnittet Verksamhetsutveckling)
- Förbättrade självbetjäningstjänster på webben som minskar risken för ofullständiga ansökningar och onödiga telefonsamtal (se avsnittet Verksamhetsutveckling)
- Mer automatiserad handläggning (se avsnittet Verksamhetsutveckling)
- Informationsutbyte med partners (se avsnittet Verksamhetsutveckling)
- Kännedom om onödig efterfrågan (se bland annat avsnittet Livssituationen Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga)
- Agilt arbetssätt inom IT som innebär att projektledningen driver projekt på ett smidigare och mer effektivt sätt. Att arbeta agilt innebär bland annat att arbeta i korta steg för att snabbt kunna agera på förändringar och att på ett strukturerat sätt involvera kunden under hela projektet.

# Sjukförsäkringen

**I detta avsnitt återrapporteras målet om sjukskrivningsprocessen i regleringsbrevet.**

**Mål** Försäkringskassan ska verka för en väl fungerande sjukskrivningsprocess som präglas av att rätt person får rätt åtgärd i tid så att fler personer återfår arbetsförmågan och ges förutsättningar att återgå i arbete. Därigenom ska Försäkringskassan bidra till det övergripande målet om att frånvaro från arbete på grund av sjukdom ska ligga på en långsiktigt stabil och låg nivå.

**Återrapportering** Försäkringskassan ska redovisa måluppfyllelsen och genomförda insatser för att nå målet.

**Målet är delvis uppfyllt.**

## Bedömning av måluppfyllelse

Sammantaget bedömer vi att målet i regleringsbrevet är delvis uppfyllt. Under året har vi infört det nya arbetssättet En enklare sjukförsäkringsprocess. Syftet med denna är att genom en mer differentierad handläggning frigöra resurser från enklare ärenden till dem som har störst behov av stöd för att kunna börja arbeta igen. Det är ännu för tidigt att utvärdera resultatet av den nya processen, men vi kan redan nu se att den har haft viss effekt. Även den fortsatta utvecklingen av samarbetet med Arbetsförmedlingen och andra aktörer har gett resultat, framför allt för de grupper som står längst bort från arbetsmarknaden.

Att vi bedömer att målet inte är helt uppfyllt beror framför allt på två saker. Dels på att det förändrade arbetssättet ännu inte hunnit få genomslag i resultaten, dels på att det ökade inflödet av nya sjukfall har gjort det svårare att genomföra samordningsinsatser i tid.

I sammanfattningen nedan beskrivs de insatser och resultat som vi bedömer haft mest avgörande inverkan på måluppfyllelsen.

### En enklare sjukförsäkringsprocess som i högre grad utgår från kundens behov

En enklare sjukförsäkringsprocess (Eesf) har inneburit en genomgripande förändring av arbetet med sjukförsäkringen. Handläggarna är nu organiserade i samsamarbetsgrupper som tidigt i sjukfallet bedömer om kunden behöver stöd för att komma tillbaka till arbetslivet. Bedömningen ligger sedan till grund för den fortsatta handläggningen i ärendet som på ett bättre sätt än tidigare kan anpassa efter kundens individuella behov.

### Samarbetet med Arbetsförmedlingen gynnar de som står långt från arbetsmarknaden

För att kunna ge rätt person rätt åtgärd i tid är det viktigt med ett väl utbyggt och fungerande samarbete mellan Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen. Bland annat

bedrivs samarbetet genom gemensamma kartläggningar, där de båda myndigheterna tillsammans med individen och andra aktörer klarlägger vilket stöd individen behöver för att kunna börja arbeta igen och vilka möjligheter det finns att ge det. En utvärdering som har gjorts av Försäkringskassan visar att detta har fungerat speciellt väl för dem som står längst bort från arbetsmarknaden.<sup>34</sup> Samtidigt har vi under 2014 inte haft möjlighet att genomföra gemensamma kartläggningar för de som får sjukpenning i samma utsträckning som tidigare, detta på grund av det ökade inflödet, vår pågående omorganisation och att arbetssättet i enlighet med Eesf inte etablerats fullt ut än. Det finns även inbyggda utmaningar i myndigheternas olika organisationer, arbetssätt, kultur och uppdrag. Samarbetet vidareutvecklas därför kontinuerligt för att kunderna ska få bättre stöd ut i arbetslivet.

### **Samverkan med hälso- och sjukvården och övriga aktörer**

För att skapa en väl fungerande sjukskrivningsprocess och nå en låg och stabil sjukfrånvaro är Försäkringskassan beroende av god samverkan med hälso- och sjukvården och övriga aktörer involverade i sjukskrivningsprocessen. Försäkringskassans samverkansinsatser inom sjukförsäkringen syftar bland annat till att tillsammans med övriga aktörer inom rehabiliteringsområdet öka möjligheterna och förbättras förutsättningarna att identifiera och tillgodose fler individers unika behov av stöd och specifika insatser, i situationer som kräver ett gemensamt engagemang vid sjukdom och funktionsnedsättning. En del av denna samverkan handlar om att utveckla kvaliteten i de medicinska underlag som ligger till grund för bedömningen av såväl rätten till ersättning som rehabiliteringsbehovet. En annan viktig del handlar om arbetet med att förebygga sjukskrivningar.

### **Rehabiliteringskedjans betydelse för sjukfallens längd**

Införandet av rehabiliteringskedjan har bidragit till att sjukfallen förkortats, även om effekten av den har avtagit något de senaste åren.<sup>35</sup> Det är därför viktigt att Försäkringskassan handläggare använder sig av de tidpunkter för att bedöma arbetsförmågan som anges i rehabiliteringskedjan. I år har detta skett i lägre utsträckning än tidigare. Det är ett problem som vi tar på stort allvar, och arbetet med att ta reda på orsakerna till det och vad som behöver göras för att förbättra resultatet har redan börjat.

### **Fokus på unga för att hålla sjukfrånvaron på långsiktigt stabil och låg nivå**

Att tidigt bli beroende av socialförsäkringen för sin försörjning kan ha negativa effekter för individen socialt och ekonomiskt. Därför har vi under flera år särskilt fokuserat på unga med aktivitetsersättning. Arbetet har gjorts i samverkan med bland annat Arbetsförmedlingen. Under 2014 har det till stor del handlat om den viktiga övergången från skola till arbetsliv. Arbetet har bland annat bedrivits genom medverkan på skolkonferenser och inom projektet En enklare vardag. I detta projekt ingår "Satsa på gymnasiet", som inriktar sig på att erbjuda tidiga insatser i skolan för att förbereda ungdomar för tiden efter skolan.

### **Sjukfrånvaron ökar, men är fortfarande på en historiskt låg nivå**

Den ökning av sjukfrånvaron som inleddes 2010 har fortsatt även i år. Men den samlade sjukfrånvaron ligger trots detta fortfarande på en historiskt låg nivå. I internationell jämförelse ligger även sjukfrånvaron på samma nivå som genomsnittet för europeiska länder.

<sup>34</sup> Socialförsäkringsrapport 2014:7, s.36-37.

<sup>35</sup> Socialförsäkringsrapport 2014:18.

Ökningen gäller framför allt sjukfall som blir längre än ett år, vilket delvis förklaras av att många nya sjukfall startade under 2013. Men även inflödet av nya sjukfall ökade under året. Ökningen är större för kvinnor än för män, vilket ytterligare förstärker den skillnad som tidigare fanns mellan könen.

Fler personer har också beviljats sjukersättning och aktivitetsersättning i år än under föregående år. Samtidigt använder sig flera av möjligheten att ha sin sjukersättning vilande och pröva att arbeta. Fler lämnar även sin aktivitetsersättning innan de fyller 30 år, jämfört med tidigare. Detta är särskilt glädjande, eftersom forskningen visar att de som tidigt blir beroende av socialförsäkringen för sin huvudsakliga försörjning löper ökad risk att hamna i ett livslångt utanförskap – både socialt och ekonomiskt.

## Försäkringskassans insatser för en väl fungerande sjukskrivningsprocess

Här beskrivs mer ingående hur sjukskrivningsprocessen utvecklats under året och vad vi gör för att den ska fungera väl.

### Utveckling och införande av nytt arbetssätt inom sjukförsäkringen

I juli 2013 beslutade Försäkringskassans ledning om införande och fortsatt utveckling av En enklare sjukförsäkringsprocess (Eesf). Införandet påbörjades hösten 2013 med fyra pilotkontor. Under 2014 har samtliga kontor börjat använda det nya arbetssättet. I oktober gick förändringsarbetet därför in i en ny fas med fokus på lokal och regional etablering av nya arbetssätt och inriktning parallellt med fortsatt utvecklingsarbete.

En enklare sjukförsäkringsprocess utgår från tre kundflöden. Ett kundflöde är en grupp individer i en likartad situation med liknande behov av sjukförsäkringen. Processen är behovsstyrd och differentierad, vilket innebär att handläggarna tidigt och systematiskt identifierar kundens behov av stöd och insatser för återgång i arbete, service och information. Genom den tidiga differentieringen utifrån kundens behov kan Försäkringskassan genomföra och erbjuda rätt insatser i rätt ärenden, och på så sätt möjliggöra en ökad återgång i arbete. Stor vikt läggs också vid att kunden ska behöva ha så få kontakter som möjligt på Försäkringskassan och att en och samma handläggare har ansvar för kundens hela sjukskrivningsärende.

Till december månads utgång har drygt 290 000 av de totalt cirka 555 000 sjukfall som har kommit in under 2014 hanterats enligt Eesf. Det är ännu för tidigt att uttala sig om hur detta påverkat sjukfallslängderna. Men en indikation på om kunden får rätt insats i rätt tid kan vara när Försäkringskassans handläggare har etablerat den första kontakten med kunden genom telefonsamtal eller personligt möte. En viss förbättring i detta avseende kan skönjas.

**Tabell 54**      **Antal dagar från sjukfallets starts till första kontakt, innan och efter införandet av Eesf**

	Före Eesf	Efter Eesf	Skillnad (dagar)
Första telefonkontakt	60	37	– 23
Första personliga möte	98	87	– 11

Källa: Försäkringskassans handläggningsregister

### Utveckling av differentiering av läkarintyg

Försäkringskassan och hälso- och sjukvården behöver utveckla sin förmåga att tidigt identifiera och stödja de individer som behöver stöd för att kunna börja eller söka arbete. Inom ramen för Eesf har därför Försäkringskassan under 2014 utvecklat ett nytt

arbetssätt tillsammans med hälso- och sjukvården. Det nya arbetssättet innebär att hälso- och sjukvården på ett tydligare sätt bidrar till en tidig behovsbedömning genom att situationsanpassa sitt intygande. Detta är en viktig signal till andra rehabiliteringsaktörer, och inte minst individen, om läkaren tidigt kan bedöma att sjukskrivningsfallet inom kort kan avslutas eller om åtgärder på arbetsplatsen kan innebära att en sjukskrivning undviks eller förkortas.

### **Automatiserad handläggning och förbättrad självbetjäning**

Sjukpenning handläggs i dag helt manuellt. Vi har under 2013 och 2014 i en förstudie undersökt möjligheterna att automatisera delar av handläggningen, som ett sätt att ytterligare stödja en differentierad handläggning. En automatisering skulle effektivisera sjukskrivningsprocessen och öka kvaliteten i handläggningen. Resultatet av förstudien visar att vissa typer av ärenden är möjliga att handlägga maskinellt medan andra ärenden kan handläggas delvis maskinellt med stöd av en handläggare. Det finns även möjligheter att framöver förbättra våra självbetjäningstjänster genom att vi byter ut den tekniska plattformen för tjänsterna. Bra självbetjäningstjänster som används av många ökar möjligheterna till maskinell handläggning, eftersom ansökningar som lämnas in via e-tjänsterna är rätt ifyllda och kräver färre kompletteringar.

Beslut om ett genomförande av förslagen i förstudien är ännu inte fattat.

### **Ökad kvalitet i läkarintygen men fortfarande brister**

För en effektiv sjukskrivningsprocess är läkarintyg av god kvalitet viktigt. Om Försäkringskassan får in kompletta intyg redan från början minskar behovet av onödiga kompletteringar och handläggningen går snabbare. Resultatet från granskningen visar att kvaliteten blivit bättre, även om det finns utrymme för ytterligare förbättringar. Läkarintyg som kommer in elektroniskt har en något högre kvalitet än övriga.

Läkarintygen har granskats inom ramen för vårt uppdrag att följa upp och betala ut den så kallade sjukskrivningsmiljarden.<sup>36</sup> Andelen läkarintyg som godkänns i granskningen har ökat något från föregående år och ligger nu på cirka 58 procent.

Kvaliteten varierar mellan landstingen, men jämfört med föregående år har spridningen minskat. Landstinget med högst kvalitet har cirka 64 procent godkända intyg, vilket är en minskning från förra årets högsta notering på cirka 68 procent. I likhet med tidigare år är det framförallt uppgifterna om aktivitetsbegränsning som inte håller god kvalitet, även om viss förbättring skett sedan föregående år. Utöver det är otillräckliga motiveringar till att den rekommenderade sjukskrivningstiden överskrids en vanlig brist.

Granskningen visar även att det finns en kvalitetsskillnad mellan män och kvinnors läkarintyg. Av intygen för män var 60 procent godkända, medan motsvarande siffra för intyg som gällde kvinnor var 57 procent.

### **Bedömningar i rehabiliteringskedjan**

Försäkringskassan ska bedöma arbetsförmågan och rätten till sjukpenning för en sjukskriven i enlighet med de fasta tidsgränserna i den så kallade rehabiliteringskedjan. Rehabiliteringskedjan innebär att:

---

<sup>36</sup> Kvalitet på läkarintyg – En del av sjukskrivningsmiljarden Övergripande resultat 2014.

- under de första 90 dagarna kan vi betala ut sjukpenning om kunden inte kan utföra sitt vanliga arbete
- efter 90 dagar kan vi betala ut sjukpenning om kunden inte kan utföra något arbete hos sin arbetsgivare
- efter 180 dagar kan sjukpenning betalas ut om kunden inte kan klara något arbete som är normalt förekommande på arbetsmarknaden

För att kunna göra bedömningarna behöver vi ha tillräckliga medicinska underlag. Möjligheten att göra dessa styrs därför av när vi får in läkarintygen.

**Tabell 55 Andel bedömningar<sup>1</sup> gjorda i tid enligt rehabiliteringskedjan, procent**

	2012		2013		2014	
	Ärenden med läkarintyg i tid	Samtliga ärenden	Ärenden med läkarintyg i tid	Samtliga ärenden	Ärenden med läkarintyg i tid	Samtliga ärenden
Dag 90	77	65	71	60	60	50
Dag 180	75	67	70	62	65	57

<sup>1</sup> När handläggaren gjort bedömningen registreras detta manuellt. Det är de manuella registreringarna som ligger till grund för resultatet. Även om registreringen inte är gjord i tid, kan bedömningen ändå vara gjord i tid.

Vi har i år i lägre utsträckning än föregående år genomfört bedömningarna av arbetsförmågan i förhållande till annat arbete hos arbetsgivaren och i förhållande till normalt förekommande arbetet i tid. Det gäller för samtliga ärenden, oavsett när läkarintygen kommer in. Den rättsliga uppföljningen som gjorts på korta och medellånga sjukpenning ärenden visar också att vi inte lyckas göra bedömningar mot normalt förekommande arbetet i tid.

Införandet av rehabiliteringskedjan har ökat sannolikheten för att sjukfallet avslutas, även om denna påverkan avtagit över tid. Det tyder på att rehabiliteringskedjans påverkan på de centrala aktörernas agerande, inklusive Försäkringskassan, har försvagats. Det kan till del bero på förändringar av sjukfallens sammansättning och en ansträngd situation i administrationen på grund av den ökade sjukfrånvaron. Men detta kan troligen inte förklara hela förändringen.<sup>37</sup>

Försäkringskassan tar dessa indikationer på allvar och kommer i det pågående utvecklingsarbetet att ha ett särskilt fokus på att stärka bedömningarna och stödet för handläggarna att genomföra de utredningar som krävs.

## **Försäkringskassans och Arbetsförmedlingens samarbete för att få fler åter i arbete**

Syftet med det förstärkta samarbetet mellan Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen är att öka individens förutsättningar att identifiera och utveckla sin arbetsförmåga och att Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan bistår med det stöd som respektive verksamhet kan ge.

Under 2014 har 17 000 gemensamma kartläggningar genomförts, vilket kan jämföras med 21 600 genomförda gemensamma kartläggningar 2013. Av deltagarna är 61 procent kvinnor. Efter genomförd kartläggning går personen i de flesta fall in i insatser hos Arbetsförmedlingen. Vanligen börjar man med arbetsförberedande insatser, som ofta följs av mer arbetslivsinriktade insatser. Cirka 52 procent av de som deltagit i arbetslivsinriktade insatser är i arbete eller utbildning 90 dagar efter avslutad insats. Ytterligare cirka 19 procent är inskrivna i program på Arbetsförmedlingen eller är öppet arbetssökande.

<sup>37</sup> Socialförsäkringsrapport 2014:18.



Slutsatser från den effektutvärdering som genomförts<sup>38</sup> visar att det finns positiva effekter av det förstärkta rehabiliteringssamarbetet både i termer av kortare sjukskrivningstider och av individernas närmande till arbetsmarknaden, liksom deras övergång till arbete eller utbildning. Det stärker slutsatsen om generella positiva effekter av det förstärkta samarbetet, men också att processen tar olika lång tid för olika grupper.

Det finns inbyggda utmaningar i myndigheternas olika organisationer, arbetssätt, kultur och uppdrag. Samarbetet vidareutvecklas därför kontinuerligt på strategisk, taktisk och operativ nivå för att kunderna ska få bättre stöd ut i arbetslivet. Bland annat har myndigheterna påbörjat ett arbete med att se över befintliga mål och mått för det gemensamma uppdraget och vilka indikatorer som stödjer detta.

## **Samverkan för en välfungerande sjukskrivningsprocess**

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

### **Samverkan med hälso-och sjukvården och Socialstyrelsen**

#### **Sjukskrivningsmiljarden**

För att stimulera hälso- och sjukvården att aktivt bidra till utvecklingen av sjukskrivningsprocessen har regeringen sedan 2006 avsatt särskilda medel, den så kallade sjukskrivningsmiljarden. Försäkringskassan har under året tagit beslut om i vilken utsträckning landstingen uppfyllt villkoren i överenskommelsen om sjukskrivningsmiljarden som gällde för år 2013 samt betalat ut ersättning. Sammanlagt har 978,3 miljoner kronor betalas ut till landstingen, Sveriges kommuner och landsting (SKL), Socialstyrelsen och Försäkringskassan ur Sjukskrivningsmiljarden under år 2014.

#### **Utveckling av elektronisk informationsöverföring**

Försäkringskassan har inom ramen för överenskommelsen även samverkat med SKL samt Socialstyrelsen i utvecklingen av elektronisk informationsöverföring mellan hälso- och sjukvården och Försäkringskassan.

#### **Utveckling av metoder för arbetsförmågeutredningar**

Försäkringskassan har under året betalat ut 19,8 miljoner kronor för arbetsförmågeutredningar (AFU) som avtalats om i en särskild överenskommelse mellan SKL och regeringen 2013.

I enlighet med överenskommelser mellan regeringen och SKL arbetar Försäkringskassan i samverkan med SKL och landstingen för att utveckla utredningsmetoderna och förbättra kvaliteten i särskilt läkarutlåtande (SLU) utlåtande efter teamutredning (TMU) och AFU.<sup>39</sup>

Medel till landstingen inom ramen för rehabiliteringsgarantin och för att utveckla samarbete för en effektivare rehabilitering

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

<sup>38</sup> Socialförsäkringsrapport 2014:7

<sup>39</sup> ”Överenskommelsen om fördjupade försäkringsmedicinska utredningar 2014–2015” och ”Överenskommelsen om en pilotverksamhet för aktivitetsförmågeutredningar för 2014”

Försäkringskassan och landstingen kan genom finansiell samordning i projektform utveckla samarbetet för dem som får ersättning från sjukförsäkringen för att skapa möjligheter till en mer effektiv rehabilitering. För 2014 var anslaget för detta ändamål 30 miljoner kronor. Medlen har fördelats till lokala samverkansinsatser där ambitionen varit att skapa mer effektiva strukturer och öka kvaliteten i de medicinska underlagen från hälso- och sjukvården. Insatserna handlar i stor utsträckning om information och dialog med personalen inom landstingen om vikten av kvalitet i försäkringsmedicinska bedömningar och medicinska underlag.

### **Stöd till arbetsgivare och företagshälsovården**

Arbetsgivare ansvarar för rehabilitering och arbetsanpassning av sina anställda och är en av våra viktigaste samarbetspartner i sjukskrivningsprocessen. Vi erbjuder stöd och information till arbetsgivare genom till exempel kundcenter för partner, webben med självbetjäningstjänster, samverkansansvariga och personliga handläggare.

Vid behov samarbetar vi med större arbetsgivare genom att teckna skriftliga samverkansöverenskommelser, som bland annat innebär att arbetsgivarna kan få stöd i sitt förebyggande arbete och tillgång till kontaktteam som handlägger arbetsgivarens samtliga sjukfall. 2014 har vi samverkansöverenskommelser med omkring 600 arbetsgivare.

### **Bidrag för arbetsplatsnära stöd**

Sedan den 1 april 2014 administrerar Försäkringskassan ett bidrag till arbetsgivarna för delar av dennes kostnader för tjänster som en anordnare av företagshälsovård eller motsvarande har utfört i form av arbetsplatsnära stöd. Syftet med bidraget är att förebygga sjukfall och att öka anställdas möjligheter att återgå i arbete genom stöd till arbetsgivare som vidtar tidiga och anpassade åtgärder. Arbetsplatsnära stödinsats kan innefatta utredningar och åtgärder för att den anställda ska kunna börja arbeta igen.

För 2014 har 469 arbetsgivare sökt bidrag för köp av arbetsplatsnära stöd till ett sammanlagt belopp om 16,7 miljoner kronor. Försäkringskassan har hittills betalat ut 13,4 miljoner kronor och företagen har köpt 6 627 arbetsplatsnära stödinsatser till 1 754 män och 4 872 kvinnor.<sup>40</sup>

### **Samordningsförbund för bättre samverkan om rehabilitering på lokal nivå**

Finansiell samordning genom samordningsförbund syftar till att ge dem som behöver samordnade rehabiliteringsinsatser för att förbättra sin arbetsförmåga. Samordningsförbund bildas lokalt i landet och är en frivillig form av samverkan mellan Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, en eller flera kommuner och ett eller flera landsting.

I december 2014 fanns det 85 samordningsförbund som omfattar 240 av landets 290 kommuner. De finansierade 974 insatser under 2014. Insatserna har genomförts hos de fyra huvudmännen och 39 000 deltagare registrerades.

De individinriktade insatsernas innehåll varierar, från förebyggande insatser och kartläggningar till aktiverande, motiverande och arbetslivsinriktade. 8 719 deltagare har avslutat en rehabiliteringsinsats under året. Av dessa arbetade eller studerade 34 procent i någon omfattning efter insatsen.<sup>41</sup>

<sup>40</sup> Ansökningsdatum för 2014 gick ut 1 februari 2015 och ytterligare utbetalningar kommer att göras.

<sup>41</sup> Dnr 008504-2014

## **KUR-projektet – utveckla samverkan och kunskap om psykisk ohälsa**

Försäkringskassan har fått i uppdrag av regeringen att i nära samråd med Arbetsförmedlingen och Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) genomföra satsningar inom området psykisk ohälsa.<sup>42</sup> Även organisationen Nationell samverkan för psykisk hälsa (NSPH) deltar. Satsningen har döpts till Kompetensutvecklingsrådet (KUR) och är ett projekt som vänder sig till anställda inom Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, kommuner och landsting. KUR erbjuder bidrag för att öka samverkan och kunskapen om rehabilitering av personer med psykisk ohälsa.

## **Insatser för att öka deltagandet i arbetslivet för unga med aktivitetsersättning**

### **Unga med aktivitetsersättning i fokus i samarbetet med Arbetsförmedlingen**

Försäkringskassan har under året haft ett uppdrag att i samarbetet med Arbetsförmedlingen särskilt stödja unga med aktivitetsersättning som behöver rehabiliteringsåtgärder. Vi ska även genom samverkan med andra aktörer och inom ramen för samordningsförbundens verksamhet verka för att unga med aktivitetsersättning uppnår eller förbättrar sin arbetsförmåga.<sup>43</sup>

Under 2014 har 1 599 gemensamma kartläggningar genomförts för personer med aktivitetsersättning och 1 471 personer startade i aktiva insatser hos Arbetsförmedlingen. 2013 genomfördes 2 026 gemensamma kartläggningar och 1 342 personer startade i aktiva insatser. Cirka 56 procent av de unga med aktivitetsersättning som deltagit i arbetslivsinriktade insatser är i arbete eller utbildning efter avslutad insats. Ytterligare cirka 10 procent är inskrivna i program på Arbetsförmedlingen eller öppet arbetslösa.

### **Effektutvärdering av arbetslivsinriktad rehabilitering**

Regeringen har gett Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen i uppdrag att tillsammans göra en vetenskaplig utvärdering av vilka effekter som kan uppnås med metoden Supported Employment. Utvärderingen ska pågå fram till 2016 och gäller möjligheten till arbetsmarknadsetablering för målgruppen unga med aktivitetsersättning på grund av nedsatt arbetsförmåga.

Uppdraget bedrivs i projektform och målsättningen är att omkring 1 000 unga med aktivitetsersättning från ett tjugotal orter ska få ta del av arbetslivsinriktade insatser inom ramarna för projektet. Projektet startade under 2013 och i slutet av 2014 började de första deltagarna i projektet.

### **Stort fokus på unga även inom samordningsförbunden**

Samordningsförbundens verksamhet har ett stort fokus på unga i åldern 16-29 år och kan även specifikt rikta sig till målgruppen unga med aktivitetsersättning. Under 2014 har 29 procent av de individinriktade insatserna riktat sig specifikt till målgruppen unga. 1 861 unga med aktivitetsersättning har varit aktuella i en eller flera insatser genom samordningsförbund under året. 54 procent var kvinnor och 46 procent män. Företrädesvis handlar det om insatser med inriktningen ”Rehabilitering mot arbete”. 870 personer med aktivitetsersättning har under året avslutat en insats i samordningsförbunden och av dessa har 20 procent gått vidare till arbete eller studier i någon omfattning. Ytterligare 7 procent blev aktivt arbetssökande direkt efter avslutad insats.<sup>44</sup>

<sup>42</sup> Regeringsbeslut, diarienummer: S2013/7759/FS (delvis)

<sup>43</sup> Dnr 003013-2013

<sup>44</sup> Dnr 008504-2014

## Övergången från skola till arbetsliv

Precis som under 2013 har vi i år haft ett särskilt fokus på övergången från skola till arbetsliv. Vi har medverkat på skolkonferenser för att informera om det stöd vi kan ge, sprida den kunskap som vuxit fram de senaste åren om unga i socialförsäkringen och skapa medvetenhet om vad ett tidigt inträde i aktivitetsersättning innebär. Ett av pilotprojekten i En enklare vardag är Satsa på gymnasiet, där inriktningen är att erbjuda tidiga insatser i skolan så att den unge ska känna sig förberedd för tiden efter skolan. En mer ingående beskrivning av projektet finns i avsnittet Förtroende, service och kvalitet.

## Arbetet med förnyade utredningar inom sjukersättning

För de som fått sjukersättning enligt regelverket från och med den 1 juli 2008 ska Försäkringskassan vart tredje år göra en förnyad utredning. Syftet är att följa upp hälsotillståndet och informera om möjligheterna till rehabilitering och arbete med vilande sjukersättning. Vi har under året gjort cirka 13 300 förnyade utredningar, cirka 1 500 färre än 2013. En övervägande majoritet av de förnyade utredningarna resulterade inte i någon ändring. Endast för cirka 260 personer ledde utredningen till att de började arbeta med vilande sjukersättning eller fick ändrad grad av ersättning. När utredningen resulterat i ändrad grad av sjukersättning handlar det oftast om att personen arbetat med vilande sjukersättning den maximala möjliga tiden, 24 månader. Rätten till sjukersättning omprövas då. Tidpunkten för den planerade förnyade utredningen har i dessa ärenden anpassats för att följa upp den vilande sjukersättningen.

Inspektionen för socialförsäkringen (ISF) har under året granskat Försäkringskassans arbete med förnyade utredningar.<sup>45</sup> Enligt ISF görs inte utredningarna med tillräcklig omsorg. Många av dem baserar sig enbart på uppgifter i Försäkringskassans handläggningssystem.

Hur arbetet med uppföljningar av sjukersättningar utformas är en angelägen fråga för Försäkringskassan. Vi har sedan en tid sett över om det finns alternativa arbetssätt som är mer effektiva, ändamålsenliga och som kan minska den oro som många försäkrade känner inför utredningarna. Vi har också under hösten 2014 testat en ny urvalsprofil för mer utredningskrävande ärenden. Vidare har vi presenterat ett förslag till nya regler om förnyad utredning.<sup>46</sup>

## Utfallet i sjukförsäkringen

I det följande avsnittet beskrivs utfallet i sjukförsäkringen. Utfallet indikerar om sjukskrivningsprocessen fungerar väl eller inte och om vi därigenom bidrar till det övergripande målet om att sjukfrånvaro från arbete ska ligga på en långsiktigt stabil och låg nivå.

Utfall redovisas för sjukpenning, rehabiliteringsersättning, sjukersättning och aktivitetsersättning. Inledningsvis redogörs för utfall som gäller samtliga dessa förmåner: sjukfrånvaron i Sverige i internationell jämförelse och ohälsotalet.

## Sjukfrånvaron i Sverige i internationell jämförelse

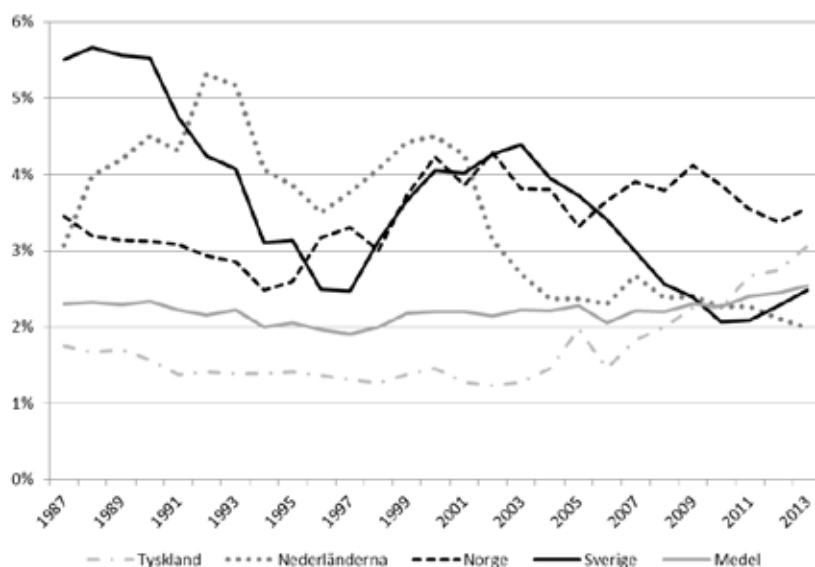
Diagrammet nedan visar att sjukfrånvaron bland anställda i Sverige ligger på en genomsnittlig europeisk nivå. Med undantag för Tyskland är ökningstakten sedan 2010 dock högre i Sverige än i andra europeiska länder. Uppgifterna avser frånvaro oavsett

<sup>45</sup> Rapport 2014:13 Förnyad utredning av sjukersättning

<sup>46</sup> Dnr 9030-2014

om inkomstförlusten ersätts eller inte och oberoende av om det är arbetsgivaren, sjukförsäkringen eller någon annan som står för ersättningen.<sup>47</sup>

**Diagram 6 Sjukfrånvaron som procent av anställda i åldern 20–64 år.**



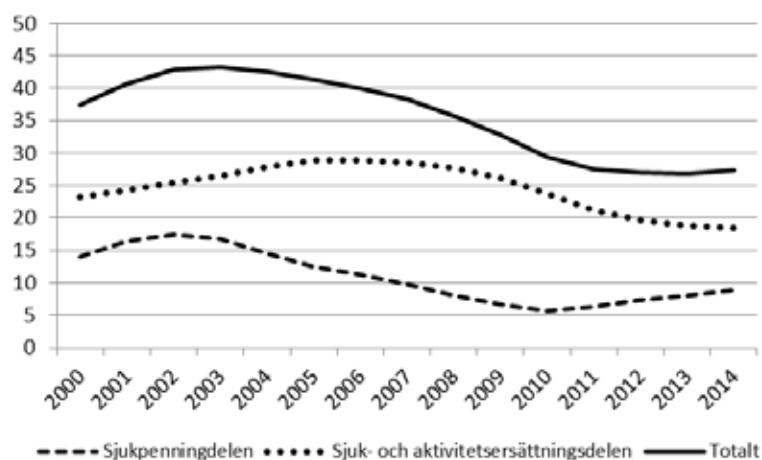
### Minskningen av ohälsotalet har planat ut

Ohälsotalet är ett mått på antalet frånvarodagar per registrerad försäkrad (16–64 år) som ersätts från sjukförsäkringen under ett år. Talet summerar utbetalade nettodagar med sjukpenning, rehabiliteringsersättning, sjukersättning och aktivitetsersättning.

Diagrammet nedan visar att ohälsotalet var 27,3 år 2014. Det är en svag ökning från föregående år då ohälsotalet var 26,8. Det innebär att den långvariga nedåtgående trend som pågick mellan 2003 och 2011 och som därefter planat ut nu vänt svagt uppåt.

Sjukpenningdelen ökar sedan 2010 medan sjuk- och aktivitetsersättningsdelen minskar sedan 2006, men minskningen har avtagit.

**Diagram 7 Ohälsotalet**



<sup>47</sup> Medelvärde avser Danmark, Finland, Frankrike, Nederländerna, Norge, Storbritannien, Sverige och Tyskland.

År 2014 var ohälsotalet högre för kvinnor (32,8) än för män (22,1), och skillnaden har ökat under de senaste åren. Kvinnornas ohälsotal var med andra ord 48 procent högre än männens.

Ohälsotalet består till största delen av personer som har sjukersättning, en grupp vars antal förändras relativt långsamt. Det gör att ohälsotalet framför allt påverkas av vad som tidigare har skett inom sjukförsäkringen. Den pågående ökningen i sjukpenningdelen jämnas ut av minskningen i sjuk- och aktivitetsersättningsdelen. För att kunna följa utvecklingen i sjukförsäkringen använder Försäkringskassan därför även ett kompletterande mått, sjukpenningtalet. Se vidare nedan.

## Sjukpenning och rehabiliteringsersättning

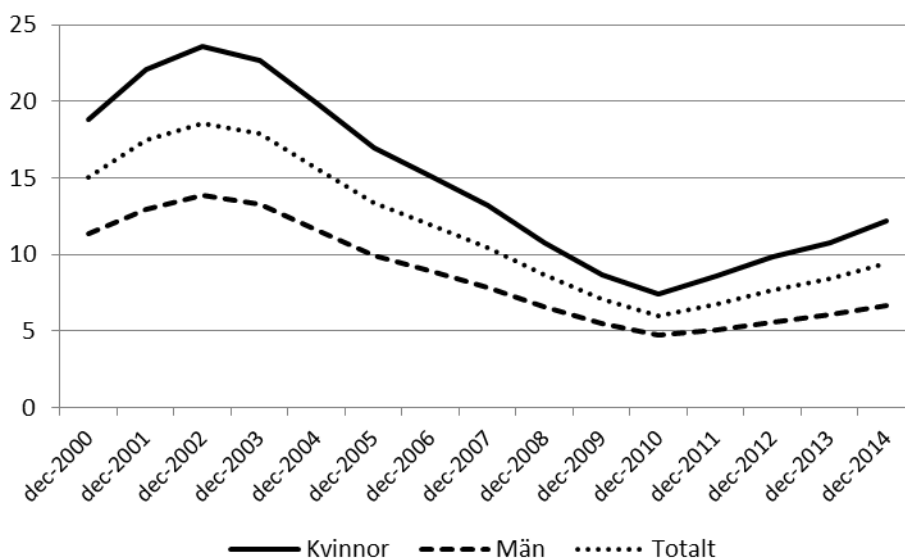
De variabler som följs inom sjukpenning och rehabiliteringsersättning är sjukpenningtalet, inflöde och varaktighet i sjukskrivningarna samt avslag och indrag.

### Sjukpenningtalet ökar sedan 2010

Sjukpenningtalet anger hur många frånvarodagar som ersätts med sjukpenning eller rehabiliteringsersättning per registrerad försäkrad (16–64 år).

I december 2014 var sjukpenningtalet 9,4 dagar. Män har ett lägre sjukpenningtal (6,7) än kvinnor (12,2). Sjukpenningtalet minskade markant mellan 2002 och 2010, varefter det har skett en ökning. Kvinnors sjukpenningtal har ökat mer än mäns.

Diagram 8 Sjukpenningtalet



Enligt en rapport från Försäkringskassan har de senaste årens ökning framför allt skett bland kvinnor och i sjukfall med psykiska diagnoser. Det finns indikationer på att den psykiska hälsan försämrats i samhället, vilket bland annat yttrar sig i att fler uppger att de lider av sömnproblem. Även tidigare har sjukfrånvaron i psykiska diagnoser varierat mer än den totala sjukfrånvaron. När sjukskrivningarna totalt sett går upp, ökar frånvaron på grund av psykiska diagnoser ännu mer.<sup>48</sup>

<sup>48</sup> Socialförsäkringsrapport 2014:17

Försäkringskassans analyser visar även att rehabiliteringskedjan haft en positiv effekt på sannolikheterna att sjukfall avslutas inom ett års sjukskrivning. En slutsats är att den i dag håller tillbaka sjukfrånvarons ökningstakt.<sup>49</sup>

### Inflöde och varaktighet i sjukskrivningarna

Antalet pågående sjukfall är resultatet av inflödet och varaktigheten. Om inflödet ökar samtidigt som varaktigheten är oförändrad så kommer antalet pågående sjukfall att öka. Detsamma gäller om varaktigheten i sjukfallen skulle öka samtidigt som inflödet är lika stort som tidigare.

Under de senaste drygt tre åren har både inflöde och varaktighet ökat. Bland kvinnor var inflödet år 2014 drygt 29 000 startade sjukfall per månad. Motsvarande siffra bland män var cirka 16 200.<sup>50</sup> Inflödet har ökat både bland kvinnor och bland män sedan 2010. Den procentuella ökningen har dock varit större bland kvinnor.

Under samma period har även sjukfallens varaktighet ökat. Sjukfallens varaktighet mäts genom medianlängden för sjukfall längre än 14 dagar. I juli 2014 var sjukfallens varaktighet ungefär 52 dagar för både kvinnor och män. Det innebär en ökning på ungefär 11 dagar för kvinnor och 10 dagar för män sedan juli 2009.

Ökningen i inflöde och varaktighet har varit olika kraftig för olika grupper av försäkrade. Inflödet ökar generellt men en grupp som sticker ut är sjukskrivna med psykiska diagnoser. Ökningstakten i inflödet är ungefär tre–fyra gånger så stor för psykiska diagnoser (eller cirka 14–15 procent) som för alla andra diagnoser. För kvinnor handlar det om ungefär 90 000 fall per år och för män 35 000 fall.<sup>51</sup> Försäkringskassan har i tidigare betonat att ökningen i inflödet främst berört anställda. Nu gäller den även arbetslösa.

Sjukfallens varaktighet är fortfarande längst för arbetslösa. Men den nuvarande tendensen uppåt i varaktigheten för de anställda är tydlig.<sup>52</sup>

### Tidsgränserna i sjukförsäkringen

Antalet personer som fick någon form av sjukpenning har ökat, från 168 000 i december 2013 till cirka 196 000 personer<sup>53</sup> samma månad 2014. Det är en ökning med cirka 17 procent. Ökningen var cirka 18 procent för kvinnor och 15 procent för män.

Något fler fick någon form av rehabiliteringsersättning jämfört med föregående år. Totalt fick 8 836 personer ersättning i december 2014, vilket kan jämföras med 8 279 personer<sup>54</sup> i samma månad 2013. Antalet kvinnor som får rehabiliteringsersättning har ökat med 8 procent jämfört med förra året och antalet män som får ersättningen har minskat med 3 procent.

I tabellen nedan redovisas hur många personer som har fått utbetalningar per förmån och delförmån. Det går inte att redovisa unika individer per delförmån, eftersom en individ under samma månad kan ha fått utbetalning av flera delförmåner.

<sup>49</sup> Ibid.

<sup>50</sup> Uppgifter för 2014 avser januari-maj.

<sup>51</sup> Socialförsäkringsrapport 2014:18.

<sup>52</sup> Ibid.

<sup>53</sup> Siffran avser unika individer med någon form av sjukpenning.

<sup>54</sup> Siffran avser unika individer med någon form av rehabiliteringsersättning.

**Tabell 56** Antal personer<sup>1</sup> som har fått utbetalning, per förmån och delförmån

Förmån	Dec. 2012			Dec. 2013			Dec. 2014			Procentuell förändring 2013-2014		
	Kvinna	Man	Totalt	Kvinna	Man	Totalt	Kvinna	Man	Totalt	Kvinna	Man	Totalt
Sjukpenning på normalnivå	71 312	39 539	110 851	83 127	44 587	127 714	96 738	51 007	147 745	16,4	14,4	15,7
Sjukpenning på fortsättningsnivå	24 055	11 688	35 743	25 114	12 453	37 567	31 449	14 972	46 421	25,2	20,2	23,6
Fler dagar med sjukpenning på normalnivå	2 359	1 884	4 243	2 281	1 826	4 107	2 357	1 905	4 262	3,3	4,3	3,8
Fler dagar med sjukpenning på fortsättningsnivå	402	338	740	458	321	779	532	363	895	16,2	13,1	14,9
Förebyggande sjukpenning	1 379	826	2 205	1 671	935	2 606	1 605	945	2 550	-3,9	1,1	-2,1
Rehabiliteringsersättning	5 411	2 578	7 989	5 820	2 806	8 626	6 324	2 887	9 211	8,7	2,9	6,8

<sup>1</sup> Avser inte unika individer utan en person kan ha fått utbetalning från två olika förmåner.

Sjukpenning på fortsättningsnivå är den förmån som ökat mest jämfört med föregående år. Men även de kortare sjukfallen (sjukpenning på normalnivå) och de långa sjukfall där personen får fler dagar med sjukpenning på fortsättningsnivå har blivit fler.

Ökningen av antalet sjukfall som blir längre än ett år kan bero på det blev fler nya sjukfall under 2013. Det finns ett starkt samband mellan inflöde och varaktighet<sup>55</sup>, även om det kan finnas andra faktorer som påverkar inflödet och varaktigheten.

Jämfört med föregående år syns en ökning för både män och kvinnor. Men ökningen är störst för kvinnor, både i antal och i procentuell förändring.

Den som har en allvarlig sjukdom kan få fler dagar med sjukpenning på normalnivå. Antalet som får sådan ersättning är relativt konstant under åren, vilket är naturligt: förekomsten av allvarliga sjukdomar torde inte variera så mycket över åren.

### Avslag och indrag

Under ett antal år har andelen avslag och indrag minskat när det gäller sjukpenning. År 2012 fick 2,4 procent avslag på sin ansökan om sjukpenning. År 2014 hade motsvarande andel minskat till 1,5 procent för kvinnor och 1,6 procent för män. Det finns ingen entydig skillnad mellan kvinnor och män under de aktuella åren.

**Tabell 57** Avslag på ansökan om sjukpenning<sup>1</sup>

	2012			2013			2014		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal avslag	7 946	4 456	12 402	6 437	3 897	10 334	5 158	3 212	8 370
Andel avslag, procent <sup>2</sup>	2,4	2,4	2,4	1,8	2,0	1,9	1,5	1,6	1,5

<sup>1</sup> Uppgifter om antal för 2014 avser januari till november.

<sup>2</sup> Andel avslag av summan av antalet startade sjukfall och antalet avslag.

Under 2014 fattade Försäkringskassan beslut i 1,2 procent av sjukfallen att inte längre betala ut sjukpenning (indrag). För kvinnor var andelen indrag 1,0 procent och för män 1,4 procent. Det är en minskning i jämförelse med år 2012 och 2013.

<sup>55</sup> Uppföljning av sjukförsäkringens utveckling Delredovisning 3 av regeringsuppdrag år 2013 s.36-39, Socialförsäkringsrapport 2014:6



**Tabell 58 Beslut om att inte längre betala ut sjukpenning<sup>1</sup>**

	2012			2013			2014		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal indrag	3 740	2 452	6 192	3 343	2 415	5 758	3 033	2 256	5 289
Andel indrag procent <sup>2</sup>	1,3	1,5	1,4	1,1	1,4	1,2	1,0	1,4	1,2

<sup>1</sup> Uppgifter om antal för 2014 avser januari till november.

<sup>2</sup> Andelen indrag är medelvärde av månadsvärdena under respektive år. Månadsvärdena beräknas som antal indrag för den aktuella månaden dividerat med antalet avslutade sjukfall föregående månad. Andelsuppgifter anges baserat på perioden december föregående år till och med november för respektive år.

Försäkringskassan genomförde under året en rättslig granskning för att studera om nedgången i avslag och indrag berodde på förändrad tillämpning. Rapporten visar att granskarnas bedömning skiljde sig från handläggarnas vad gäller bedömningen av arbetsförmåga i ärenden där Försäkringskassan hade beviljat sjukpenning. Skillnaden mellan granskarnas och handläggarnas bedömning återfanns dock både i ärenden från 2010 och 2013. Studien ger alltså inte stöd för att den ökning av sjukpenningtalet som skett mellan 2010 och 2013 skulle ha påverkats av en förändrad tillämpning.<sup>56</sup>

## Aktivitetsersättning

Antalet personer med aktivitetsersättning har sedan ersättningen infördes 2003 mer än fördubblats. Intentionen med ersättningen är att stimulera unga till aktivitet.

I följande avsnitt beskrivs de variabler som följs inom aktivitetsersättningen: hur många som beviljats och lämnat ersättningen under året, hur många som provat på att arbeta eller studera med vilande aktivitetsersättning och slutligen vad som händer efter det att personen fyllt 30 år.

### Svag ökning av nybeviljade aktivitetsersättningar per 1 000 försäkrade

Under 2014 fick 8 400 personer aktivitetsersättning för första gången, varav 4 000 var kvinnor och 4 400 män. Det är en ökning jämfört med 2013, då 7 300 personer nybeviljades ersättningen. De flesta, 4 500 personer, fick aktivitetsersättning på grund av nedsatt arbetsförmåga och 3 900 fick det för förlängd skolgång. Nästan alla fick ersättningen efter att ha ansökt. Bara drygt 120 personer fick ersättningen genom att Försäkringskassan bytte ut sjukpenningen mot aktivitetsersättning.

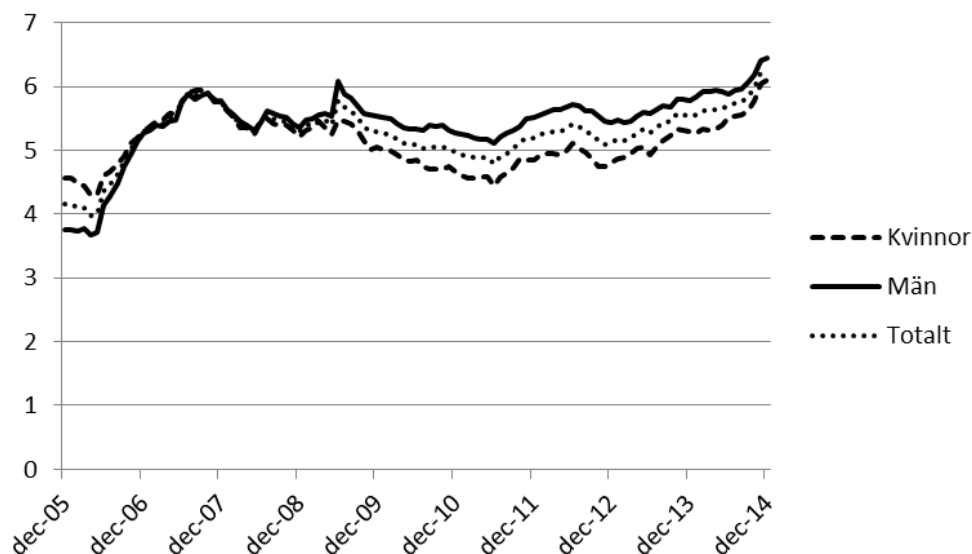
Nybeviljade sjukersättningar och aktivitetsersättningar per 1 000 försäkrade mäter antalet personer med nybeviljad sjuk- eller aktivitetsersättning under en 12-månadersperiod per 1 000 personer i åldersgrupperna 30–64 respektive 19–29 år som är registrerade i socialförsäkringen under motsvarande period.

Nybeviljandet av aktivitetsersättning har legat på en relativt stabil nivå sedan 2007. En svag uppåtgående trend kan dock skönjas. År 2014 var det 6,1 för kvinnor och 6,4 för män. Nybeviljandet per 1 000 försäkrade män var med andra ord högre än nybeviljandet bland kvinnor, vilket har varit fallet sedan 2007.

Bland dem som nybeviljas aktivitetsersättning dominerar psykiska sjukdomar helt. Andelen har också ökat under den senaste tioårsperioden. År 2013 utgjorde de psykiska diagnoserna 84 respektive 85 procent av nybeviljade aktivitetsersättningar för kvinnor respektive män.<sup>57</sup>

<sup>56</sup> Beslutsunderlag och beslut i sjukpenningärenden – En jämförelse mellan 2010 och 2013. Rättslig uppföljning 2014:2

<sup>57</sup> Socialförsäkringsrapport 2014:12

**Diagram 9 Nybeviljade aktivitetsersättningar per 1 000 försäkrade (19 till 29 år)**

### Vilande aktivitetsersättning

Den som har aktivitetsersättning vid nedsatt arbetsförmåga har möjlighet att pröva att arbeta eller studera med vilande aktivitetsersättning. Vilande aktivitetsersättning innebär att personen får sin utbetalning minskad i samma omfattning som hen arbetar. Dessutom får hen under 24 månaderna ett månadsbelopp som motsvarar 25 procent av den ersättning som förklarats vilande. Den som studerar får dock varken någon utbetalning eller något månadsbelopp, oavsett studiernas omfattning.

Under 2014 har i genomsnitt 515 personer i månaden arbetat eller studerat med vilande aktivitetsersättning. Det är en ökning jämfört med 2013, då cirka 352 personer i månaden arbetade eller studerade med vilande aktivitetsersättning, men den totala andelen som utnyttjar denna möjlighet är fortfarande låg.

Försäkringskassan har under 2014 sett över om det finns något i våra rutiner eller regler som kan ändras för att underlätta för unga med aktivitetsersättning att komma ut i arbete eller börja studera. I Antikrångelkatalogen 2014 presenterar vi ett regeländringsförslag som vi tror skulle göra att fler vågar prova på att studera och ett annat som skulle göra det möjligt för en person att studera på deltid med vilande aktivitetsersättning och få en del av sin ersättning utbetalt.<sup>58</sup>

### Efter aktivitetsersättning

6 600 personer lämnade aktivitetsersättning under 2014. Det är fler än 2013, då 4 900 personer lämnade ersättningen.

Aktivitetsersättning kan som längst beviljas till och med månaden före det att personen fyller 30 år. Under 2014 lämnade 2 300 personer aktivitetsersättningen till följd av att de nått åldersgränsen. Det motsvarar 35 procent av samtliga som under året lämnade ersättningen.

Den 1 januari 2013 avskaffades möjligheten för personer med aktivitetsersättning som fyller 30 år att få tidsbegränsad sjukersättning. Tidsbegränsad sjukersättning har varit mycket vanligt för dessa personer och en viktig frågeställning är vad som händer med

<sup>58</sup> Dnr 9030-2014

dem när den förmånen inte längre finns. Försäkringskassan har undersökt detta.<sup>59</sup> Före årsskiftet 2012/2013 var det vanligtvis drygt 10 procent per månad som inte hade någon ersättning från Försäkringskassan 6 månader efter att de lämnat aktivitetsersättningen när de fyllt 30 år. Resten fick tidsbegränsad eller stadigvarande sjukersättning.

Efter årsskiftet 2012/2013 hade cirka 60 procent per månad sjukersättning och cirka 10 procent sjukpenning i särskilda fall. Cirka 30 procent per månad hade inte någon ersättning alls från Försäkringskassan 6 månader senare. Av dessa var drygt 36 procent inskrivna på Arbetsförmedlingen. På grund av eftersläpning i inkomstatistiken kan vi ännu inte redovisa hur situationen ser ut för övriga i denna grupp.

Under 2014 lämnade 4 300 personer aktivitetsersättningen *innan* de nådde åldersgränsen. Det motsvarar 65 procent av samtliga som lämnade ersättningen. Det är en ökning jämfört med 2013, då 57 procent lämnade ersättningen innan de nådde åldersgränsen. Många av de som lämnar aktivitetsersättningen innan de når åldersgränsen har haft aktivitetsersättning vid förlängd skolgång.<sup>60</sup>

## Sjukersättning

Sjukersättning beviljas till den som har varaktigt nedsatt arbetsförmåga. De som lämnar ersättningen gör det oftast först när de nått ålderstaket för försäkringen som är 65 år. Hur många personer som årligen beviljas ersättningen är därför en viktig variabel att följa när det gäller målet att hålla en stabil och låg nivå i sjukförsäkringen. Av särskilt intresse är hur många som går över från sjukpenning till sjukersättning. Dessutom finns möjlighet för en person att prova att arbeta eller studera utan att riskera rätten till sjukersättning. Att de som kan få tillfälle att utnyttja den möjligheten är den andra variabeln som följs när det gäller sjukersättning. Dessutom följs arbetet med förnyade utredningar.

### Fortsatt svag ökning av nybeviljade sjukersättningar per 1 000 försäkrade

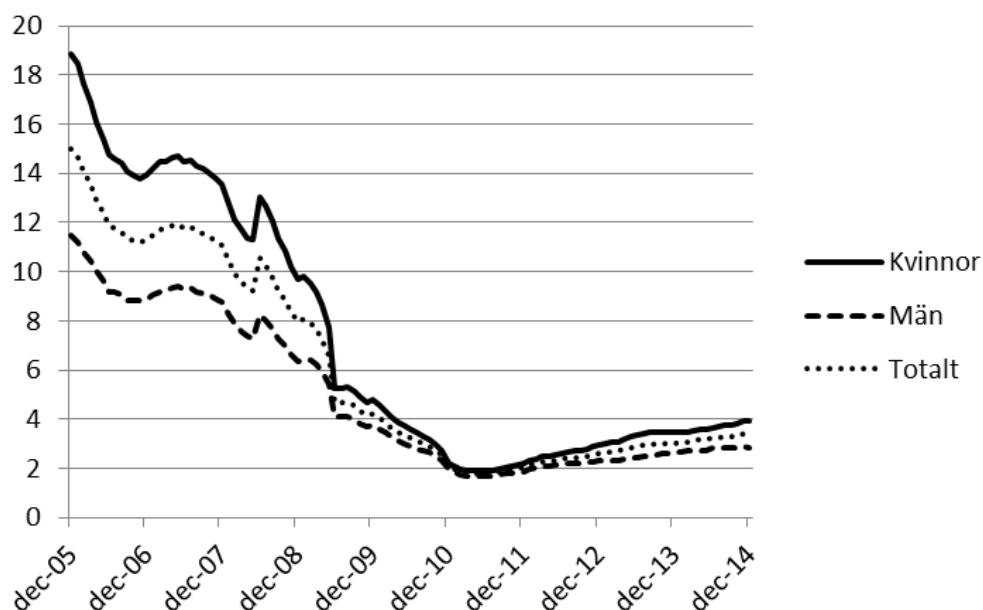
Under 2014 fick 13 100 personer sjukersättning för första gången. Det är en ökning jämfört med 2013, då 11 700 nybeviljades ersättningen.

Nybeviljade sjukersättningar och aktivitetsersättningar per 1 000 försäkrade är det mått Försäkringskassan använder för att följa utvecklingen över tid. Det mäter antalet personer med nybeviljad sjuk- eller aktivitetsersättning under en 12-månadersperiod per 1 000 personer i åldersgrupperna 30–64 respektive 19–29 år som är registrerade i socialförsäkringen under motsvarande period. I detta avsnitt redovisar vi utvecklingen av nybeviljade sjukersättningar per 1000 försäkrade.

<sup>59</sup> Socialförsäkringsrapport 2014:18

<sup>60</sup> Socialförsäkringsrapport 2013:2

**Diagram 10 Nybeviljade sjukersättningar per 1 000 försäkrade, 30 till 64 år. (rullande 12 månader)**



Antalet nybeviljanden per 1 000 försäkrade var 3,9 för kvinnor och 2,9 för män under 2014. Det är en ökning jämfört med 2013, då det handlade om 3,4 nybeviljanden per 1000 kvinnor och 2,6 per 1000 män. Nivån är låg i jämförelse med 2005, då decembervärdet var 15 personer per 1 000 försäkrade. Därefter skedde en kraftig minskning fram till 2011, då motsvarande siffra var 2. Minskningen fram till 2011 berodde på avskaffandet av den tidsbegränsade sjukersättningen och skärpningen i reglerna för att beviljas sjukersättning.<sup>61</sup> Efter 2011 har dock nybeviljandet ökat något.

Av de som fick sjukersättning för första gången 2014 var 45 procent 55 år eller äldre. Psykiska sjukdomar är den största diagnosgruppen bland dem som nybeviljas sjukersättning, både för kvinnor och män. Andelen psykiska diagnoser bland kvinnor med sjukersättning är 41 procent. Motsvarande andel bland män är 37 procent. Bland både kvinnor och män har andelen personer med psykiska diagnoser ökat med ungefär 10 procentenheter sedan 2004.<sup>62</sup>

#### **Flest får sjukersättning genom ansökan**

62 procent av de som nybeviljades sjukersättning 2014 hade själv ansökt om det och resten fick ersättningen genom att sjukpenningen byttes ut mot sjukersättning. År 2014 var det 5 000 personer som övergick från sjukpenning till sjukersättning. Av dessa personer var 58 procent kvinnor och 42 procent män.

<sup>61</sup> Socialförsäkringsrapport 2014:12

<sup>62</sup> Ibid.

### Färre får avslag på sin ansökan om sjukersättning

År 2014 var andelen avslag på ansökan om sjukersättning 27 procent för både kvinnor och män. Andelen avslag har minskat mellan år 2012 och 2014.

**Tabell 59 Avslag på ansökan om sjukersättning**

	2012			2013			2014		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Antal avslag	4 464	3 081	7 545	4 107	2 931	7 038	3 825	2 751	6 576
Andel avslag, procent	34,0	32,3	33,3	28,4	29,5	28,8	26,5	27,1	26,7

### Antalet med sjukersättning enligt reglerna efter den 1 juli 2008 ökar

Drygt en tredjedel av dem som i december 2014 fick sjukersättning hade fått ersättningen enligt reglerna som gäller från och med den 1 juli 2008. Det motsvarar cirka 110 100 personer, 67 200 kvinnor och 42 900 män. Det är en ökning med 14 300 personer jämfört med december 2013.

#### Arbeta eller studera med vilande sjukersättning

Den som fått sin sjukersättning enligt regelverket från och med den 1 juli 2008 har möjlighet att prova på att arbeta eller studera med vilande sjukersättning. Vilande sjukersättning innebär att personen får sin utbetalning minskad i samma omfattning som hen arbetar. Dessutom får hen under de första 12 månaderna ett månadsbelopp som motsvarar 25 procent av den ersättning som förklarats vilande. Den som studerar får dock varken någon utbetalning eller något månadsbelopp, oavsett studiernas omfattning

Under 2014 har i genomsnitt cirka 650 personer i månaden arbetat med vilande sjukersättning medan cirka 63 personer har studerat. 2013 var motsvarande siffror 590 och 63. Fler arbetar alltså med vilande sjukersättning, men andelen personer som använder sig av möjligheten har inte ändrats.

### Antalet med sjukersättning enligt reglerna före den 1 juli 2008 minskar

Knappt två tredjedelar av samtliga som i december 2014 fick sjukersättning hade fått ersättningen enligt reglerna som gällde före den 1 juli 2008. Det motsvarar cirka 210 000 personer, 123 900 kvinnor och 86 100 män. Det är en minskning med 26 600 personer jämfört med december 2013. Att antalet personer i denna grupp minskar är förväntat eftersom regeländringen inneburit att inga nya individer kan komma in i gruppen.

#### Antalet som arbetar med steglös avräkning minskar men inte andelen

Den som har sjukersättning enligt de regler som gällde före juli 2008 kan prova att arbeta utan att rätten till sjukersättning påverkas. Inkomster upp till ett fribelopp (44 400 kronor under år 2014) påverkar inte hur mycket sjukersättning som betalas ut, medan inkomster över fribeloppet minskar ersättningen steglöst.

Under 2014 har 8 800 personer beviljats att arbeta enligt reglerna för steglös avräkning. Det är en minskning med 600 personer jämfört med 2013. Av dem som arbetar enligt reglerna för steglös avräkning är 5 700 kvinnor och 3 100 män.

Antalet personer som arbetar med steglös avräkning har sedan 2012 minskat med 500 – 600 personer om året. Det är inte överraskande, eftersom även antalet personer som omfattas av möjligheten att arbeta med steglös minskar stadigt. Andelen som arbetar med steglös avräkning har dock inte minskat jämfört med 2013. Försäkringskassan har under 2014 börjat se över om några särskilda insatser bör göras för att på nytt påminna om möjligheten att arbeta med steglös avräkning. Senaste gången det gjordes var 2010.

# Assistansersättningen

**Mål** Försäkringskassan ska effektivisera kontrollen av assistansersättningen, effektivisera handläggningen och förbättra utredningarnas kvalitet samt öka kvaliteten och säkerheten i besluten, särskilt i det första beslutet av assistansersättningen.

Myndigheten ska vidareutveckla IT-stödet för assistansersättningen för att effektivisera beslutsstöd, kontroll och informationsförsörjning.

**Återrapportering** Försäkringskassan ska redovisa måluppfyllelse och genomförda insatser för att uppnå målen. Myndigheten ska också redovisa hur myndigheten utifrån sin kompetens och sitt myndighetsansvar utformat styrformer som innebär att beslut, utbetalningar och kontroll av assistansersättningen förbättras.

**Målet är delvis uppfyllt**

## Bedömning av måluppfyllelsen

Försäkringskassan har genomfört ett antal åtgärder för att uppfylla målen om effektivisering av kontroll och handläggning samt högre kvalitet i utredningarna. En del av dessa redovisas här. De planerade åtgärderna beskrivs också i det svar på ett regeringsuppdrag som överlämnades under andra kvartalet 2014.<sup>63</sup>

Åtgärderna innefattar såväl framtagandet av nya styrdokument och arbetssätt som uppföljningar och granskningar som kommer att ligga till grund för ytterligare åtgärder som ska genomföras under 2015 och senare. Även IT-stödet har vidareutvecklats under året. Slutligen räknar vi med att den omfattande omorganisation som Försäkringskassan genomfört kommer att förbättra förutsättningarna för arbetet. Genom uppdelningen i livssituationer med en kundansvarig i varje livssituation kommer styrning och ledning att bli tydligare och ge bättre förutsättningar för utveckling av verksamheten.

Det har inte gjorts några uppföljningar av om kontrollerna och handläggningen har blivit effektivare. En uppföljning av kvaliteten i besluten har påbörjats, som beräknas bli klar under våren 2015.

Sammantaget bedömer vi att målet i regleringsbrevet är delvis uppfyllt.

<sup>63</sup> Dnr 002628-2014

## Resultat av effektiviserad kontroll

### Förtydligande av tillämpningen av begränsning av utbetalning för viss arbetstid

Den 1 juli 2013 infördes en ny regel om utbetalning av assistansersättning. Ersättning kan inte längre betalas ut för tid som överskrider det antal timmar som arbetstidslagstiftning eller kollektivavtal tillåter en person att arbeta under en viss period. Regeln har dock visat sig vara svår att tillämpa i handläggningen. Därför har vi tagit fram ett nytt metodstöd som ska hjälpa handläggarna att göra det.

### Kontroller inom assistansprojektet

Under 2014 har ett antal förundersökningar och rättegångar ägt rum som ett resultat av en särskild kontrollsatsning, det så kallade assistansprojektet. Projektet inleddes 2011 och kommer att fortsätta till december 2015. Det bedrivs i samverkan med polis, åklagare, Skatteverket och andra myndigheter inom ramen för de regionala under rättelsecentren (RUC). För mer information om projektet, se avsnittet Motverka bidragsbrott.

## Effektivare handläggning och förbättrade utredningar

### Behovsbedömningsstödet och modell för beräkning

Sedan hösten 2012 används ett behovsbedömningsstöd vid bedömningen av rätten till assistansersättning. Under året har vi följt upp hur stödet används i handläggningen.

Användningen av stödet har ökat gradvis, men skiljer sig mellan kontoren. Där det används har det bidragit till likformighet och transparens, men det finns utrymme för förbättringar. Handläggarna upplever att konstruktionen av stödets två delar för utredning och bedömning och deras förhållande till varandra innebär en svårighet i handläggningen. Stödet i sin nuvarande utformning och användning upplevs varken som användar- eller kundvänligt.

Uppföljningen har varit utgångspunkt för vårt arbete med att dels förbättra metoderna för att dokumentera utredning och bedömning av assistansersättning, dels förbättra vårt sätt att informera kunderna under handläggningen.

Parallellt har det även pågått ett arbete att ta fram en enhetlig modell för beräkning av assistanstimmar. Det utvecklade behovsbedömningsstödet och modellen för beräkning har testats av ett antal kontor under hösten och implementering till alla kontor påbörjades under december 2014.

### Granskning av läkarutlåtanden i assistansersättning

En granskning har genomförts av läkarutlåtanden som finns i ärenden om assistansersättning. Syftet med granskningen har varit att beskriva i vilken omfattning läkarutlåtandet innehåller den medicinska informationen som Försäkringskassan behöver för att kunna besluta om rätten till assistansersättning. Granskningen syftade också till att ge en bild av i vilken utsträckning Försäkringskassan kompletterar de medicinska underlagen. Resultatet av granskningen visar kvalitetsbriter i de granskade utlåtandena. Granskningen av de medicinska underlagen har varit en av åtgärderna i arbetet med att

öka kvaliteten i de medicinska underlagen. Fortsatta åtgärder finns planerade och beskrivs närmare i svaret på regeringsuppdraget.<sup>64</sup>

### **Fördjupade rättsliga uppföljningar**

En rättslig kvalitetsuppföljning av assistansersättning har påbörjats under året. Syftet är att undersöka om Försäkringskassan har bedömt rätten till assistansersättning för grundläggande behov på ett likformigt och enhetligt sätt utifrån den rättsliga styrningen inom området. Resultaten av uppföljningen beräknas bli klara under våren 2015.

### **Stöd för att bedöma föräldraansvar**

Inspektionen för socialförsäkring (ISF) har granskat hur Försäkringskassan tar hänsyn till föräldraansvaret vid bedömningen av barns rätt till assistansersättning. Granskningen visade att bedömningar av föräldraansvaret varierade. Olikheter finns hur föräldraansvaret dokumenteras i utredning och beslut.<sup>65</sup> Försäkringskassan har under året arbetat med att förtydliga i vilket steg av handlägningsprocessen som bedömningen av föräldraansvar ska ske bland annat genom att utveckla behovsbedömningsstöd och vägledning. Under året har det även pågått ett arbete med en rättsfallsöversikt kring föräldraansvar. Rättsfallsöversikten publicerades i början av 2015.<sup>66</sup>

### **Tvåårsomprovningar**

Som en del av projekt En enklare vardag har ett förbättringsarbete skett för att individanpassa och effektivisera handläggningen av tvåårsomprovningar. Det nya arbetssättet har implementerats från och med december 2014.

### **Genomförandeprojekt för nytt IT-stöd**

Under 2014 har genomförandeprojektet för att ta fram ett nytt IT-stöd pågått. IT-stödet ska täcka upp gamla och nya lagkrav, genomföra maskinella kontroller, förbättra statistiken och ge stöd för att betala ut rätt ersättning för utförd assistans. Stödet ska också innehålla elektroniskt informationsutbyte med andra myndigheter, främst för att minska felaktiga utbetalningar. Projektet planeras att pågå under hela 2016 och ha olika delfleveranser under 2015. Projektet har försenats jämfört med ursprunglig tidplan.

Försäkringskassans internrevision har under året granskat kravställningen av nyckelkontroller i projektet. Granskningen visade att hanteringen av detta inte är tillfredsställande. Flera utmaningar och förbättringsområden är identifierade. Ett flertal åtgärder har därför tagits fram och ska genomföras under 2015.

### **Förändrade styrformer för förbättrade beslut, utbetalningar och kontroll**

Från och med 2014 är Försäkringskassan organiserad i livssituationer, varav en är Leva med funktionsnedsättning. Varje livssituation har en kundansvarig för samlad ledning och styrning av arbetet i livssituationen. Försäkringskassan har också beslutat att införa en ny förvaltningsmodell: ramverk för förvaltning och utveckling. Inom livssituationen Leva med funktionsnedsättning har vi utvecklat formerna för utveckling och förvaltning av assistansersättningen utifrån denna modell. I juni fastställdes en ny yrkesroll med inriktning administration inom assistansersättning. En av arbetsuppgifterna är den löpande ekonomiska administrationen och kontrollen som sker innan utbetalning. Det är ännu för tidigt att dra några slutsatser vad det har inneburit för handläggningen.

<sup>64</sup> Dnr 002628-2014

<sup>65</sup> Rapport 2014:6 Vad är normalt? Inspektionen för socialförsäkring

<sup>66</sup> Rättslig uppföljning 2015:1



# Föräldraförsäkringen

I detta avsnitt återrapporteras målen i regleringsbrevet om föräldraförsäkringens regelverk och underhållsstödet.

## Föräldraförsäkringens regelverk

**Mål** Försäkringskassans information ska ge föräldrar goda kunskaper om föräldraförsäkringens regelverk och därmed skapa förutsättningar för valfrihet, ett jämställt föräldraskap och makt över livssituationen.

**Återrapportering** Försäkringskassan ska redovisa måluppfyllelsen och genomförda insatser för att uppnå målet.

**Målet är uppfyllt.**

### Bedömning av måluppfyllelse

Vi bedömer att målet är uppfyllt. Informationen om föräldraförsäkringen har utvecklats och förbättrats under året, från en redan hög nivå. Dessutom har vi ytterligare utvecklat våra självbetjäningstjänster, vilket ger föräldrar ökad valfrihet, bättre förutsättningar för ett jämställt föräldraskap och makt över sin livssituation.

På Försäkringskassans webbplats finns information och tjänster som ger föräldrarna goda kunskaper om föräldraförsäkringens regelverk. Del finns också broschyrer med mer lättläst text samt faktablad och vägledning om hur regelverket ska förstås. Beräkningstjänster på webbplatsen, till exempel Kassakollen, underlättar gör det lättare att planera sin föräldraledighet. Utöver detta har vi även gjort en del extra insatser för att målet ska kunna sägas vara uppfyllt.

### Insatser för att uppnå målet

Försäkringskassan har under året bedrivit en informationskampanj i samband med att föräldraförsäkringen fyllt 40 år. Syftet var att informera om försäkringens konstruktion och sprida kunskap i ämnet.

Utvecklingen mot ett jämställt uttag av föräldrapenning har påskyndats av politiska reformer. Men det finns fortfarande mer att göra, och för att nå ännu längre mot ett jämställt föräldraskap har vi under året i olika sammanhang presenterat kunskap om vilka normer i samhället som påverkar föräldrars uttag av föräldrapenning.

- Vi skapade webbplatsen normkollen.se för att dela med oss kunskap om föräldranormen som grundas i vår egen statistik och i andras forskning.
- Vi har deltagit aktivt i seminarier, medier och olika kanaler i syfte att sprida kunskap om föräldraförsäkringens regelverk och analyser av hur den utnyttjas.
- Vi informerar om föräldraförsäkringen på Facebook, och kundcenter svarar på frågor som föräldrar ställer på andra webbplatser för föräldrar, till exempel familjeliv.se.

Vår information är inriktad både på föräldraförsäkringens regler och på användningen av självbetjäningstjänsterna. Den omfattar även reglerna om sjukpenninggrundande inkomst och jämställdhetsbonus, eftersom bägge har betydelse för planeringen av föräldrapenninguttaget och upplevs som svåra av många föräldrar.

### **Skriftlig information till föräldrar**

Inför barnets födelse får blivande mammor ett startbrev där vi berättar om Försäkringskassans olika informationskanaler. För att öka möjligheten till jämställt föräldraskap uppmannar vi den blivande mamman att dela informationen med den andra föräldern. Det finns även tryckt information i flera olika broschyrer. Mer fördjupad information om föräldraförsäkringen ges i sju faktablad, som även finns i lättläst version.

### **Bättre möjligheter att planera föräldrapenning**

För att hjälpa föräldrarna att planera sitt uttag av föräldraledighet finns ett planeringsverktyg på webbplatsen där man fyller i vilka dagar man vill vara hemma med föräldrapenning. Verktöget håller reda på uttagna dagar, hur många dagar som finns kvar för barnet, om dagar behöver överlåtas till den andra föräldern med mera. Med hjälp av verktöget kan föräldrar också se hur mycket pengar som preliminärt kommer att betalas ut varje månad. Hänsyn tas till skatteeffekter och ersättning från arbetsgivaren. På webbplatsen finns dessutom en beräkningsfunktion för jämställdhetsbonus.

### **Information på andra språk**

En del av informationen på vår webbplats finns på andra språk. Det går dessutom att ställa frågor om föräldraförsäkringen på Facebook på polska, spanska, finska och arabiska, de språk som efterfrågas mest av kunderna. Även planeringsverktyget finns på spanska, polska och engelska. Faktabladerna ges ut på 20 olika språk.

Kundcenter kan ge information på engelska. Det går också att boka samtal för att få information på andra språk, något som är möjligt genom att det finns personal med goda språkkunskaper på servicekontoren. Via vår webbplats finns det även möjlighet att få hjälp på teckenspråk.

## **Underhållsstödet**

**Mål** Försäkringskassan ska verka för att särlevande föräldrar har goda kunskaper om försörjningsansvar och möjligheterna att reglera underhåll för barn på egen hand samt om möjligheterna till samarbetssamtal som finns på kommunal nivå.

**Återrapportering** Försäkringskassan ska redovisa måluppfyllelsen och genomförda insatser för att uppnå målet.

**Målet är uppfyllt.**

## Bedömning av måluppfyllelse

Sammantaget anser vi att målet är uppfyllt för 2014. Vårt arbete med att uppmuntra särlevande föräldrar att själva reglera underhållet bidrar till att många som har den möjligheten också gör det.

2013 bedömde vi att målet enbart var delvis uppfyllt, bland annat med hänvisning till att en del separerade föräldrar blir helt utan underhåll utanför underhållsstödssystemet. Vi har gjort en omtolkning av målet från och med 2014. Vi anser att målet inte kan anses omfatta hur många föräldrar som tar del av förmånen i sig, utan bara att vi ska verka för att de har goda kunskaper om regelverk och övriga förutsättningar.

## Insatser för att uppnå målet

Kommunerna ska kunna erbjuda föräldrar samarbetssamtal gällande frågor om vårdnad, boende och umgänge. Nytt från den 1 juli 2014 är att de också ska kunna erbjuda samtal om barnets försörjning om föräldrarna önskar det. En viktig insats för att nå målet är att vi tillsammans med Socialstyrelsen och Konsumentverket arbetat fram ett utbildningsmaterial för kommunerna som de kan använda i samarbetssamtal i samband med eller efter en separation om vårdnad, boende och umgänge. Att det tydliggjordes i lagstiftningen att samarbetssamtalen nu även gäller barnets försörjning kan öka kraven på samtalsledarna och därför har också Försäkringskassan tillsammans med Konsumentverket utbildat de flesta samtalsledarna i de kommunala familjerätterna också genom olika seminarier och föreläsningar.

I själva handläggningsprocessen arbetar vi också aktivt mot detta mål genom att när en förälder ansöker om underhållstöd informerar vi den förälder som ska betala underhåll om att man själv kan betala underhållet för barnet direkt till den andre föräldern utan inblandning av Försäkringskassan. Vi ringer upp den bidragsskyldige första gången efter en vecka men i vissa fall också efter sex månader för att upplysa om möjligheten och fördelarna med direktbetalning till boföräldern.

För att hjälpa särlevande föräldrar att själva reglera underhållet har vi information på webbplatsen om hur föräldrarna själva kan beräkna underhållsbidraget och om möjligheterna till samarbetssamtal genom kommunen. Där finns även ett beräkningsinstrument för underhållsbidrag och blanketter och mallar för underhållsavtal.

För att vi ska nå ut till kunder som inte har svenska som modersmål finns en viss del av informationen och några av blanketterna för underhållsstöd också på engelska, finska och arabiska. Dessutom besvarar kundcenter frågor på flera språk, både per telefon och via e-post. På flera av våra servicekontor runt om i landet har också personal som har goda kunskaper i flera olika språk.

Vi anser att vi gör mycket på området samtidigt som vi naturligtvis kan göra ännu mer i framtiden. Sammantaget anser vi dock att målet är uppfyllt för 2014.



# Uppgifter enligt FÅB och instruktion

Årsredovisningen ska, enligt 3 kap. 3 § förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag (FÅB), innehålla redovisning av åtgärder om kompetensförsörjning och hur de bidragit till fullgörandet av myndighetens uppgifter. Detta redovisas i här.

Dessutom redovisas vissa av myndighetens uppgifter enligt förordning (2009:1174) med instruktion för Försäkringskassan: att motverka bidragsbrott, vår roll som stabs- och expertfunktion till regeringen, vårt arbete med likabehandling samt vår avgiftsbelagda verksamhet

# Medarbetare och kompetensförsörjning

**Försäkringskassan har en personalintensiv verksamhet. En väl fungerande kompetensförsörjning är därför nödvändig för att myndigheten ska kunna fullgöra sina uppgifter på kort och lång sikt. Här redovisas de åtgärder som har vidtagits i syfte att säkerställa detta samt vår bedömning av hur åtgärderna sammantaget har bidragit till vår förmåga att utföra vårt uppdrag.**

Den samlade bedömningen för år 2014 är att kompetensförsörjningen har fungerat väl. Antalet årsarbetare har sjunkit något under året, liksom övertidsuttaget. Personalomsättningen ligger på en rimlig nivå med hänsyn tagen till den generationsväxling som för närvarande pågår. Antalet anställda med utländsk bakgrund har ökat liksom andelen kvinnliga chefer i organisationen. Ett stort antal insatser har genomförts för att utveckla och behålla våra medarbetare.

Även om Försäkringskassans sjukfrånvaro följer samhällsutvecklingen i övrigt är det stigande ohälsotalet oroande. Det gäller också den upplevda arbetsbelastningen hos de anställda, där resultatet inte är tillfredsställande. Här behöver vi förstärka vårt arbete för att säkra en långsiktigt hållbar kompetensförsörjning.

Viktiga utvecklingsinsatser under året har varit att arbeta för att förbättra förutsättningarna för medarbetarna att vilja, kunna och få utöva sitt uppdrag med en hög grad av professionalitet. Fokus har legat på att säkerställa en god kompetensförsörjning, men också på att styra kompetensinsatserna så att de i högre grad än tidigare utgår från i de olika kundgruppernas behov. Ledarskapets roll som möjliggörare av det professionella medarbetarskapet har också haft en framträdande roll i kompetensförsörjningsarbetet. Vi har därtill tagit ytterligare steg för att etablera ett teambaserat arbetssätt runt om i organisationen, bland annat i syfte att förstärka kunskapsöverföring kollegor emellan.

## Personalstruktur

Vid utgången av 2014 hade Försäkringskassan 13 482 anställda. Det innebär att vi är Sveriges tredje största statliga myndighet räknat i antal anställda. Antalet anställda har ökat sedan 2013, men omräknat i årsarbetskrafter är det en liten minskning.

**Tabell 60** Antal anställda, årsarbetskrafter och genomsnittsålder

	2012	2013	2014		
	Totalt	Totalt	Totalt	Kvinnor	Män
Antal anställda <sup>1</sup>	13 401	13 353	13 482	10 352	3 130
Medeltal anställda <sup>2</sup>	13 022	13 307	13 360	10 273	3 087
Årsarbetskrafter <sup>3</sup>	12 151	12 121	12 048	9 179	2 869
Genomsnittligt antal årsarbetskrafter <sup>4</sup>	11 769	12 087	12 044	9 195	2 849
Genomsnittsålder <sup>5</sup>	46	45	45	45	44

<sup>1</sup> Totalt antal anställda den 31 december.

<sup>2</sup> Medeltal anställda enligt definition i förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag, baserat på mätningar den 1 januari och den 31 december.

<sup>3</sup> Årsarbetskrafter, enligt definition i förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag, den 31 december.

<sup>4</sup> Årsarbetskrafter, enligt definition i förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag, baserat på mätningar den 1 januari och 31 december.

<sup>5</sup> Genomsnittsålder för alla anställda den 31 december.

Medelåldern hos våra anställda var under året 45 år. 38 procent av de anställda var över 50 år, 14 procent var över 60. Det sistnämnda innebär att pensionsavgångarna kommer att vara stora under flera år framöver, även om takten har avtagit något jämfört med 2012 och 2013.

14 procent av Försäkringskassans medarbetare hade år 2014 utländsk bakgrund. Det är en ökning med 0,6 procentenheter jämfört med föregående år.

Även år 2014 var könsfördelningen bland medarbetarna ojämn. 77 procent var kvinnor och 23 procent var män. Könsfördelningen bland cheferna var jämnare, 66 procent av cheferna var kvinnor och 34 procent var män. Det är en ökning jämfört med föregående år, men fortfarande är kvinnorna underrepresenterade på chefspositioner i förhållande till sin totala andel i organisationen.

**Tabell 61** Könsfördelning anställda, procent

	2012	2013	2014
Kvinnor alla	77	77	77
Kvinnor Chefer	63	64	66
Män alla	23	23	23
Män Chefer	37	36	34

## Personalomsättningen minskar

Försäkringskassan har under år 2014 genomfört 2 512 rekryteringar. Det är en smärre ökning jämfört med föregående år.<sup>67</sup> 71 procent av rekryteringarna gjordes externt och 29 procent internt. Det betyder att andelen externa rekryteringar har ökat sedan förra året. Också andelen nyrekryterade med utländsk bakgrund har ökat.

Den externa personalomsättningen, det vill säga antalet medarbetare som har påbörjat eller avslutat sin anställning inom Försäkringskassan, har minskat under året, vilket är positivt. Också den genomsnittliga anställningstiden har minskat, något som förklaras av de många pensionsavgångarna.

<sup>67</sup> Förklaringen att antalet "rekryterade" överstiger antalet "börjat" i tabellen om personalomsättning är framför allt att "rekryterade" även innefattar visstidsanställda. Dessutom hämtas uppgifter från olika system (rekryteringssystemet respektive lönesystemet) och i lönesystemet registreras inte personer som finns där sedan tidigare som nya även om de är nyrekryterade. Det innebär att internrekryterade inte ingår.

**Tabell 62 Personalomsättning tillsvidareanställda**

	2012	2013	2014	Kvinnor	Män
	Totalt	Totalt	Totalt		
Antal tillsvidareanställda	12 222	12 388	12 640	9 704	2 936
Antal som börjat	941	652	613	421	192
Antal som slutat	1 117	1 105	929	707	222
Personalomsättning i procent <sup>1</sup>	9,2	9,0	7,4		
Genomsnittlig anställningstid, antal år	16,7	15,5	14,5	15,0	13,0

<sup>1</sup> Baserat på medelvärdet av antalet anställda i början och i slutet av respektive år (1 januari och 31 december) alltså på samma sätt som i tabellen ovan.

Den enskilt största förklaringen till personalomsättningen har att göra med pensionsavgångarna. 40 procent av samtliga avgångar beror på pension. 37 procent förklaras av egen uppsägning.

**Tabell 63 Avgångsorsaker, procent**

Avgångsorsaker i procent	2012	2013	2014
Pension – män <sup>1</sup>	26	32	33
Pension – kvinnor <sup>1</sup>	36	41	42
Pension – totalt <sup>1</sup>	34	39	40
Egen uppsägning – män	44	40	38
Egen uppsägning – kvinnor	44	37	36
Egen uppsägning – totalt	44	38	37
Visstidsanställning upphört – män	20	24	26
Visstidsanställning upphört - kvinnor	12	19	17
Visstidsanställning upphört – totalt	14	20	19
Övrigt – män <sup>2</sup>	9	4	3
Övrigt – kvinnor <sup>2</sup>	8	3	5
Övrigt – totalt <sup>2</sup>	9	3	4

<sup>1</sup> I Pension ingår: Avgång enligt övergångsbestämmelse, Avgång i pensioneringssyfte, Avgång med sjukpension och Avgång med ålderspension.

<sup>2</sup> I Övrigt ingår: Arbetsbrist, Avliden, Avsked/Uppsägning personliga skäl, Flyttat till annan statlig tjänst och Provanställning upphör.

## Sjukfrånvaron stiger och många medarbetare upplever en hög arbetsbelastning

Den totala sjukfrånvaron har ökat något jämfört med tidigare år, vilket är oroande. Det är huvudsakligen kvinnorna som står för ökningen – sjukfrånvaron för de manliga medarbetarna har endast ökat marginellt. Det är i första hand den långa sjukfrånvaron som stiger och bland dem som är över 30 år.

**Tabell 64 Sjukfrånvaro, procent**

	2012	2013	2014
Sjukfrånvaro	4,7	5,0	5,4
Kvinnor	5,2	5,7	6,2
Män	3,0	2,9	3,0
Anställda –29 år	4,8	5,3	5,1
Anställda 30–49 år	4,4	4,9 <sup>1</sup>	5,5
Anställda 50 år–	4,9	5,1	5,4
Längd och kostnader			
Andelen av sjukfrånvaron ≥ 60 dagar, totalt	40,7	41,0	48,5
Andelen av sjukfrånvaron ≥ 60 dagar, kvinnor	41,7	42,6	50,7
Andelen av sjukfrånvaron ≥ 60 dagar, män	34,9	30,4	33,3
Kostnader för sjukfrånvaro, totalt, mnkr	57,1	63,2	68,1
Kostnader för sjukfrånvaro, dag 2–14, mnkr	47,6	51,8	52,3
Kostnader för sjukfrånvaro, dag 15–90, mnkr	9,4	11,0	15,1
Kostnader för sjukfrånvaro, dag 90–, mnkr	0,2	0,4	0,7

<sup>1</sup> I årsredovisningen 2013 angavs felaktigt uppgiften 4,3 procent.



## Arbetsbelastningen är fortfarande hög

Resultat från medarbetarundersökningen visar att många medarbetare fortfarande upplever en ansträngd arbetssituation och hög arbetsbelastning, även om resultatet förbättrats något jämfört med föregående år. Förbättringen är dock marginell och resultatet är inte bra. 36 procent av de svarande i årets sista medarbetarmätning instämde med påståendet ”Det finns utrymme för återhämtning efter perioder med hårt arbete”. Det är en förbättring jämfört med 2013 då 33 procent instämde. Vi ser också en förbättring när det gäller medarbetarnas upplevelser av sina befogenheter. Det är fler som instämmer med påståendena ”Jag har stor frihet att agera utan att gå till min chef och fråga” samt ”Jag kan fatta egna beslut om mitt arbete”.

Övertidsuttaget minskade avsevärt under 2013, och minskade också 2014, om än inte i lika stor omfattning. Övertidsuttaget ligger nu i genomsnitt på 15 timmar per anställd.

Utvecklingen av sjukfrånvaron och de anställdas arbetssituation är något som kommer att kräva ett starkt fokus även i fortsättningen. Arbetet är påbörjat, men mycket återstår innan tydliga effekter kan skönjas. Under 2014 har vi påbörjat arbetet med att utveckla formerna för det systematiska arbetsmiljöarbetet, vilket implementeras i hela organisationen under 2015. Det har också pågått ett arbete för att öka de anställdas handlingsutrymme och ge ett ökat inflytande över sin arbetssituation. Därutöver analyserar vi sjukfrånvaron på Försäkringskassan i relation till övriga samhället för att kunna dra slutsatser i relation till de förklaringsfaktorer och orsaksanalyser som förklarar sjukfrånvarons utveckling i stort. Det gäller till exempel den höga sjukfrånvaron för kvinnor.

## Insatser för att behålla och utveckla medarbetarna

För att säkra en långsiktigt hållbar kompetensförsörjning har vi under året vidareutvecklat det strategiska arbetet med kompetensförsörjning. Det innebär att vi har definierat väsentliga utvecklingsområden för att säkra en god kompetensförsörjning på 5–10 års sikt.

### Nytt utvecklingscenter

Ett medarbetardrivet Utvecklingscenter har startats under 2014. Det finansieras med partsgemensamma medel. Syftet med verksamheten är att genom karriär- och utvecklingscoachning stimulera den interna rörligheten samt undvika uppsägningar. Utvecklingscenter ska stödja medarbetarskapet inom Försäkringskassan så att medarbetare själva vill, kan och får ta ansvar för sin professionella utveckling. Målgrupp är medarbetare som av någon anledning upplever att de inte kommer till sin rätt på arbetet. Under året har 170 medarbetare deltagit i utvecklingscentrets verksamhet (80 procent kvinnor och 20 procent män). De första utvärderingar som gjorts av utvecklingscentrets verksamhet pekar på dess stora värde för den enskilda medarbetarens motivation och vilja.

### Utbildningsinsatser

#### Omfattande satsningar på utbildning i lean och om våra kundlöften

Under 2014 slutfördes den grundträning i lean som pågått i hela organisationen sedan 2012. Drygt 1 100 arbetsgrupper har fram till och med december 2014 genomgått grundträning i lean, varav 460 grupper under 2014. Träningen för chefer har omfattat 40 timmar och träningen för medarbetare har omfattat 20 timmar. Därutöver har särskild träning erbjudits alla leancoacher, det vill säga medarbetare som har ett särskilt ansvar för att hålla leanarbetet levande i sin arbetsgrupp. Under perioden från 2012 och framåt har lean-arbetet utvecklats kontinuerligt och träningen har skett uteslutande med

internt konsultstöd, som successivt byggts upp. Arbetet med lean-införandet fortsätter under 2015.

Under 2014 slutfördes också en stor utbildningssatsning om våra kundlöften och hur vi på bästa sätt kan leva upp till dem. Utbildningen vände sig till samtliga medarbetare och chefer i organisationen. Kundlöften togs fram under 2013 med bred medarbetarsamverkan och ligger till grund för det förhållningssätt och de värderingar som ska prägla vårt möte med den enskilda kunden. Upplägget för kundlöfsträningen skedde i form av ett antal workshops. Varje steg innehöll två moduler, en riktad till cheferna och en till medarbetarna. Det var inte bara förhållningssätt och beteende som var viktigt att träna. För att få fullt genomslag för kundlöften krävdes också diskussion kring frågor om medarbetarskap, ledarskap, ledning och styrning. Ett steg i kundlöfsträningen blev därför en två dagars tvärfunktionell träning för alla Försäkringskassans chefer. Träningen genomfördes vid 38 tillfällen på 5 olika orter i Sverige. Totalt deltog cirka 650 chefer i träningen.

### **Kompetensforums utbildningsverksamhet**

Försäkringskassans interna utbildningsorganisation, Kompetensforum, anordnar en stor del av de utbildningar som erbjuds våra medarbetare. Det gäller i första hand grundutbildningar av olika slag. Utöver de utbildningar som anordnas av Kompetensforum genomför olika delar av Försäkringskassan egna utvecklingsinsatser.

Dimensioneringen av utbildningsverksamheten bestäms av centralt tilldelade budgetmedel. Inriktningen på utbildningsutbudet utformas genom löpande dialog och prioriteringar under året med representanter för verksamheten.

I genomsnitt har varje medarbetare deltagit i drygt 5 utbildningar under året i Kompetensforums regi. Av de personer som deltagit i utbildning är runt 79 procent kvinnor och 21 procent män.

Antalet utbildningsdagar som anordnades av Kompetensforum var under året cirka 28 500 vilket är i nivå med 2013. 61 procent av utbildningarna har varit lärarledda och 39 procent webbaserade. Sammanlagt har drygt 370 olika utbildningar anordnats under 2014. Flest deltagare har webbutbildningarna i vårt ärendehanteringssystem haft. De lärarledda utbildningar som samlat flest deltagare är ”Att skriva bättre” och ”Förvaltningsrätt nivå 2”.

### **Utbildning för nuvarande och potentiella chefer**

Det ledarutvecklingsprogram som sedan flera år genomförs i samarbete med Uppsala universitet har fortsatt under året. Under året har två programomgångar om tio dagar genomförts.

Många andra utbildningsinsatser särskilt riktade till chefer har också genomförts. Särskilt stora sådana har varit utbildning i aktiv coachning, förtroendefullt samarbete och att leda team. Därutöver har utvecklingsprogram för nya chefer genomförts liksom utbildning i arbetsgivarrollen och utbildningar i arbetsmiljöfrågor. Sedan flera år har Försäkringskassans chefer också möjlighet att få en mentor eller att själva vara mentor inom ramen för ett myndighetsövergripande projekt. Under året har ett 30-tal chefer deltagit i mentorsprogrammet.

För andra året har ett program för potentiella chefer genomförts. Syftet är att säkra vårt framtida behov av chefer och att ge medarbetare som bedöms vara lämpliga för framtida chefsbefattningar möjlighet att förbereda sig. Under 2014 har 26 medarbetare genomgått programmet.

## Arbete för lika värde

I Försäkringskassans likabehandlingsplan för 2013–2015 beskrivs mål och aktiviteter för att uppnå likabehandling, både gentemot kund och för våra medarbetare. En jämställd arbetsplats är ett viktigt delmål. För att nå målen som gäller medarbetare ger vi löpande stöd till enskilda chefer och ledningsgrupper.

Ett delmål i arbetet är att kunna erbjuda personer med funktionsnedsättning anställning hos oss. Vi deltar därför i ett praktikprogram som särskilt vänder sig till personer med funktionsnedsättning. Syftet med programmet är att underlätta för personer med funktionsnedsättning att komma ut på arbetsmarknaden. Under 2014 påbörjade ett sextiototal personer praktikperioder på Försäkringskassan som varar mellan 3 och 6 månader. Vi följer årligen upp hur stor andel av medarbetarna som känt sig kränkta eller illa behandlade på sin arbetsplats. Resultatet för år 2014 visar att 4 procent av medarbetarna inte upplever att alla behandlas lika, beroende på till exempel bakgrund, hudfärg, funktionsförmåga eller kön. 21 procent anser att män har bättre möjligheter än kvinnor. Resultatet är inte tillfredsställande.

Under året har Försäkringskassan drivit ett större projekt kring jämställdhetsintegrering, där en viktig beståndsdel bestått i att öka medarbetarnas kunskaper om och förståelse för jämställdhetsproblematiken. Projektets fokus ligger på jämställdhetsintegrering av Försäkringskassans verksamhet på alla nivåer och vårt arbete gentemot kunden men skapar också effekter i det interna perspektivet och ska leda till en mer jämställd arbetsplats.

## Stödcenter för medarbetare med särskilda behov

Under år 2012 inrättades ett stödcenter som ska pröva nya sätt att hjälpa medarbetare med särskilda behov. Behoven kan ha uppstått på grund av sjukdom, förändrade krav på kompetens eller något annat som påverkar arbetssituationen. Stödcenter ger stöd till chefer för att diskutera nya vägval, möjligheter eller nästa steg i olika situationer där medarbetare av någon anledning inte fungerar i arbetet. Under 2014 kom 80 ärenden in till centret och 86 ärenden avslutades. De uppföljningar av gjorts pekar på att såväl verksamheten i stort som enskilda chefer har ett stort värde av stödcenters insatser.

Stödcenters verksamhet finansieras av partsgemensamma medel.

# Motverka bidragsbrott

**Försäkringskassans har enligt sin instruktion i uppgift att säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och motverka bidragsbrott. I detta avsnitt beskrivs kontrollarbetet för att upptäcka och åtgärda bidragsbrott.**

Försäkringskassans kontrollarbete är i huvudsak proaktivt. Det innebär att fokus ligger på att säkerställa att utbetalningarna blir rätt från början. Det görs främst genom att förhindra fel i den ordinarie handläggningen inom respektive livssituation. Genom god information och kommunikation till kunden. Det handlar också om att minimera risken för felaktiga utbetalningar i förmånsprocesserna. Felen ska undvikas, upptäckas och stoppas så att rätt beslut fattas och felaktiga utbetalningar inte sker. Hur detta arbete har bedrivits redovisas avsnittet Kvalitet samt under respektive livssituation.

Som ett komplement till det proaktiva arbetet inom livssituationerna genomförs även kontrollutredningar när det uppstår misstanke om att kunden avsiktligt undanhållit information eller lämnat felaktiga uppgifter. Detta är en förhållandevis liten del av Försäkringskassans arbete med att motverka felaktiga utbetalningar, men viktigt ur ett förtroende- och legitimitetssperspektiv.

Kontrollutredningarna startar genom en underrättelse från förmånshandläggare, eller från en annan myndighet. De kan också starta efter en anmälan från allmänheten.

## Utveckling av kontrollarbetet

Försäkringskassan arbetar kontinuerligt med att utveckla kontrollarbetet och riskbedömningarna i våra kundflöden. Det innebär att vi successivt förflyttar oss från att genomföra kontroller av generell karaktär till att arbeta med riskbaserade kontroller, det vill säga ett urval där vi bedömer att risken för bidragsbrott är hög. Denna förflyttning har kommit längst inom tillfällig föräldrapenning, vilket resulterat i att de sammanlagda återkraven och skadeståndsanspråken i kontrollutredningarna har ökat från 5,8 miljoner kronor 2013 till 14,8 miljoner kronor 2014.

Vi förväntar oss ökningar inom ytterligare områden under de kommande åren i takt med att de riskbaserade kontrollerna utökas och förfinas.

## Särskilt fokus på assistansersättning

Försäkringskassan har haft särskild fokus på assistansersättning sedan slutet av 2011. Särskilda utredare arbetar med dessa ärenden och utredningarna blir i regel omfattande. Under 2014 har återkrav och skadeståndsanspråk ställts i 101 ärenden. Anspråkens totala belopp uppgick till 79,6 miljoner kronor. Under året har totalt 105 personer polisanmälts till följd av dessa utredningar. I en del fall har det handlat om väl organiserade upplägg med kopplingar till grov organiserad brottslighet.

## Avslutade kontrollutredningar

Under 2014 genomförde Försäkringskassan cirka 17 000 kontrollutredningar. Detta ligger något under nivån för 2012 och 2013.

**Tabell 65**      **Antal avslutade kontrollutredningar <sup>1</sup>**

	2012	2013	2014
Kvinnor	11 551	12 047	10 880
Män	7 634	7 672	6 473
<b>Totalt <sup>2</sup></b>	<b>19 564</b>	<b>20 026</b>	<b>17 654</b>

<sup>1</sup> Viss efterregistrering har skett för 2012 och 2013 och resultaten skiljer sig därför från årsredovisningen 2013.

<sup>2</sup> Uppgift om kön saknas i ett fåtal fall (exempelvis p.g.a. att personen i fråga har skyddade personuppgifter), men i totalsiffran ingår samtliga kontrollutredningar.

## Felaktiga utbetalningar och besparingsbelopp

Genom de cirka 17 000 kontrollutredningarna upptäcktes felaktiga utbetalningar i 4 235 ärenden i 4 088 av dessa ställer vi återkrav och begär skadestånd. Det resulterade i ett återkrav och skadeståndsanspråk på sammanlagt 285,6 miljoner kronor. Assistansersättning stod för cirka 27 procent av de felaktigt utbetalda beloppen vilket kan förklaras med att jämförelsevis stora belopp betalas ut i varje enskilt ärende. Sjukersättning stod för cirka 19 procent av de felaktigt utbetalda beloppen.

Flera kontrollutredningar har också lett till att ersättningen dragits in eller betalats ut med ett lägre belopp. Detta inträffade i 3 087 ärenden. Företeelsen benämns som besparingsbelopp. Besparingsbeloppet är en bedömning av hur mycket ersättning som skulle ha betalats ut felaktigt om ersättningen inte hade avslagits, minskats eller stoppats. Sammanlagt uppgick besparingsbeloppen till 680,4 miljoner kronor under 2014.

**Tabell 66**      **Återkrav eller skadestånd samt besparingsbelopp vid kontrollutredningar, miljoner kronor <sup>1</sup>**

	2012		2013		2014	
	Återkrav/ Skadestånd	Besparings- belopp	Återkrav/ Skadestånd	Besparings- belopp	Återkrav/ Skadestånd	Besparings- belopp
Kvinnor	122,1	411,4	147,4	473,0	146,0	447,2
Män	136,8	306,5	162,9	284,9	113,1	229,7
<b>Totalt <sup>1</sup></b>	<b>270,4</b>	<b>724,1</b>	<b>319,0</b>	<b>760,5</b>	<b>285,6</b>	<b>680,4</b>

<sup>1</sup> 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. Viss efterregistrering har skett för 2012 och 2013 och resultaten skiljer sig därför från årsredovisningen 2013.

## Polisanmälningar

Antalet polisanmälningar till följd av våra utredningar har minskat under 2014. Minskningen har skett i samtliga förmåner utom inom assistansersättning och tillfällig föräldrapenning där vi kan se en ökning. Detta kan förklaras med fokuseringen på assistansersättning och de riskbaserade kontrollerna inom tillfällig föräldrapenning.

**Tabell 67 Antalet polisanmälningar <sup>1</sup>**

	2012	2013	2014
Kvinnor	594	763	558
Män	615	706	479
<b>Totalt <sup>2</sup></b>	<b>1 220</b>	<b>1 479</b>	<b>1 061</b>

<sup>1</sup> Statistiken i tabellen visar inte hur många personer som har blivit polisanmälda. En person kan ha fått flera olika förmåner felaktigt, vilket i statistiken redovisas som flera polisanmälningar.

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

## Återrapporterade polisanmälningar

Under 2014 fick Försäkringskassan återkoppling från polis, åklagare och domstol på 838 tidigare gjorda polisanmälningar, vilket är i färre än föregående år. Av de återrapporterade besluten ledde cirka 11 procent, det vill säga 95 ärenden, till lagföring i form av fällande dom. Under 2014 har cirka 80 procent av alla polisanmälningar som återrapporterats avskrivits. I de 109 ärenden som avgjordes i domstol ledde cirka 87 procent till en fällande eller delvis fällande dom. Merparten av påföljderna resulterade i villkorlig dom och böter. I åtta domar blev påföljden ett fängelsestraff.

Det framgår att allt färre polisanmälningar resulterar i en fällande dom. Vi kan också konstatera att det är stora skillnader mellan olika delar i landet.

**Tabell 68 Beslut från polis, åklagare och domstol**

	2012			2013			2014		
	Kv.	Man	Tot.	Kv.	Man	Tot.	Kv.	Man	Tot.
Antal återrapporterade beslut	592	605	<b>1 201</b>	595	560	<b>1 164</b>	414	421	<b>838</b>
Antal avskrivna ärenden	473	385	<b>861</b>	500	418	<b>925</b>	346	324	<b>673</b>
Antal strafförelägganden	23	32	<b>55</b>	17	22	<b>39</b>	3	2	<b>5</b>
Antal åtalsunderlåtelse	22	45	<b>68</b>	6	17	<b>23</b>	13	21	<b>34</b>
Antal förundersökningsbegränsningar <sup>1</sup>	–	–	–	4	4	<b>8</b>	7	15	<b>22</b>
Antal fällande domar	86	156	<b>242</b>	70	105	<b>177</b>	43	52	<b>95</b>
Antal friande domar	11	19	<b>30</b>	16	16	<b>32</b>	5	9	<b>14</b>
Andel avskrivna ärenden, procent	79,9	63,6	<b>71,7</b>	84,0	74,6	<b>79,5</b>	83,6	77,0	<b>80,3</b>
Andel fällande domar, procent	14,5	25,8	<b>20,1</b>	11,8	18,8	<b>15,2</b>	10,4	12,4	<b>11,3</b>

<sup>1</sup> Förundersökningsbegränsning innebär att man begränsar en brottsutredning till att enbart omfatta de mest väsentliga delarna, eller att vissa brott inte alls utreds. Om polis och åklagare avstår från att utreda ett brott, dvs. använder sig av förundersökningsbegränsning, så handlar det oftast om att en och samma person är misstänkt för många brott och att straffet inte skulle påverkas av om man utreder ännu ett. Dessa har inte tidigare än 2013 varit möjligt att statistikföra i Försäkringskassans statistiksystem.

### Fakta – återrapportering av polisanmälningar

Försäkringskassan för statistik över de polisanmälningar som upprättas till följd av våra kontrollutredningar. För att utvecklas behöver Försäkringskassan veta hur det går med varje individuell polisanmälan, vilket innebär att polis, åklagare och domstol ska återrapportera sina beslut. Denna hantering är manuell både hos polis, åklagare och domstol och hos Försäkringskassan. Det innebär att det finns risk för att vi inte får kännedom om alla beslut vilket medför en viss osäkerhet i statistiken över återrapporterade polisanmälningar.

Beroende på handläggningstiderna hos de rättsskipande myndigheterna kan det dröja flera år innan Försäkringskassan får återkoppling på polisanmälan. Statistiken över de beslut som inkommit från polis, åklagare och domstol under året har därför inte direkt samband med statistiken över de polisanmälningar som upprättats under samma år.

## Samverkan

Försäkringskassan samverkar med andra myndigheter och partner för att förhindra brott. Utifrån den förnyade gemensamma handlingsplanen för att bekämpa bidragsbrott som antogs av Försäkringskassan, Rikspolisstyrelsen och Åklagarmyndigheten 2013 har ett fortsatt arbete genomförts för att få till stånd ett väl fungerande samarbete med polis och åklagare.

Försäkringskassan deltar i ett myndighetsnätverk tillsammans med representanter för Centrala studiestödsnämnden, Arbetsförmedlingen, Stockholms stad, Pensionsmyndigheten, Migrationsverket, Kronofogden, Skatteverket och Åklagarmyndighetens utvecklingscentrum. Nätverkets uppgift är att diskutera gemensamma frågor och att vid behov ta initiativ till författningsändringar.

# Stabs- och expertfunktionen

**Avsnittet beskriver Försäkringskassans uppgift som stabs- och expertfunktion till regeringen.**

Försäkringskassan ansvarar för en kvalificerad kunskapsuppbyggnad inom sitt verksamhetsområde. Det innebär att följa och analysera socialförsäkringssystemets utveckling och effekter för enskilda och samhälle. Resultaten av analyserna förmedlas genom publikationsserien Socialförsäkringsrapporter och på andra sätt till regeringen och allmänheten. Försäkringskassan ansvarar också för Sveriges officiella statistik inom socialförsäkringsområdet.

Som ett led i att ytterligare öka spridningen av och kännedomen om Försäkringskassans kunskapsuppbyggnad publiceras sedan 2013 nyhetsbrevet *Försäkringskassan analyserar*. Nyhetsbrevet har under 2014 kommit ut med 6 nummer.

I expertfunktionen ingår dessutom utbyte av kunskaper med andra länder samt att ge regeringen stöd i det internationella samarbetet.

En uppskattning har gjorts av kostnaden för Försäkringskassans uppgift som stabs- och expertfunktion. Uppskattningen innefattar endast medarbetare vid Avdelningen för analys och prognos, eftersom övriga medarbetares arbetade tid inte går att följa upp i nuvarande struktur. Kostnaden uppskattas till cirka 59,4 miljoner kronor för 2014, vilket är en ökning från 54,5 miljoner kronor för 2013.

## Kvalificerad kunskapsuppbyggnad

Som kunskapsmyndighet kan Försäkringskassan initiera egna studier av socialförsäkringens effekter för individ och samhälle. Här redogörs översiktligt för de utredningar och analyser som myndigheten publicerat som *Socialförsäkringsrapporter*.

### Sjukförsäkringen

*Sjukfrånvaro i psykiska diagnoser. En studie av Sveriges befolkning 16–64 år.*<sup>68</sup> Studien är en vidareutveckling av ett svar på ett regeringsuppdrag och analyserar särskilt risken att påbörja ett sjukfall längre än 14 dagar med en psykisk diagnos som en funktion av en rad bakgrundsfaktorer. Resultaten visar att risken att påbörja sjukfall med psykisk diagnos är högre för kvinnor än för män. För både kvinnor och män är risken att påbörja sjukfall med psykisk diagnos högst i åldern 30–39 år. Den är även något förhöjd för dem som har barn i åldern 3–12 år. Det finns också ett tydligt regionalt mönster med högre risk för sjukfall med psykisk diagnos i storstadsområdena Stockholm, Göteborg och Malmö, med omnejder. Både kvinnor och män verksamma inom yrken med nära kontakt med brukare av olika typer av välfärdstjänster eller andra personliga tjänster

---

<sup>68</sup> Socialförsäkringsrapport 2014:4



(kontaktyrken) har en högre risk att påbörja sjukfall med psykisk diagnos, vilket visar på kopplingen till brister i den psykosociala arbetsmiljön.

Rapporten väckte mycket uppmärksamhet. Den har bland annat presenterats på seminarium hos AFA-försäkring och vid en internationell kongress i försäkringsmedicin (EUMASS).

*Analyser av sjukförsäkringens utveckling 2013, Sjukfrånvarons utveckling Delrapport 1 år 2014 och Sjukfrånvarons utveckling Delrapport 2 år 2014.* Försäkringskassan har regeringens uppdrag att följa och analysera sjukfrånvarons utveckling. Under året har detta redovisats i tre rapporter<sup>69</sup> med analyser av nya sjukskrivningar, sjukskrivningarnas varaktighet och utvecklingen av de pågående sjukskrivningarna. Fördjupade analyser genomfördes också av rehabiliteringskedjan och dess påverkan på sannolikheterna att sjukfall avslutas, samt hur de förändrade reglerna för att beviljas sjukersättning påverkat antalet pågående sjukfall och sjukpenningtalet. I rapporterna görs också bedömningar av hur den samlade längre sjukfrånvaron utvecklats med hänsyn tagen till 2008 års regelförändringar. Mer omfattande uppföljningar av de individer som nått maxtiden i sjukförsäkringen redovisas liksom en första uppföljning av utvecklingen för de personer som lämnar aktivitetsersättningen när de fyller 30 år och inte längre kan beviljas tidsbegränsad sjukersättning.

Ett flertal presentationer som baseras på rapporterna har gjorts för politiker, myndigheter, forskarsamhället och för olika delar av Försäkringskassan.

*Det förstärkta rehabiliteringssamarbetets effekter. Utvärdering av Arbetsförmedlingens och Försäkringskassans förstärkta rehabiliteringssamarbete.* I samband med att Arbetsförmedlingens och Försäkringskassans samarbete kring rehabilitering förändrades och förstärktes 2012 fick myndigheterna också i uppdrag av regeringen att utvärdera samarbetets effekter på arbetsförmåga och sjukskrivningslängd.<sup>70</sup> Det utvecklade samarbetet innehåller gemensamma utredningsinsatser i form av gemensamma kartläggningar och insatser av arbetsförberedande och arbetslivsinriktad karaktär, liksom gemensamma uppföljningsinsatser. Utvärderingen genomfördes i form av ett försök som innebar att personer som inte varit sjukskrivna längre än ett år slumpmässigt delades in i en försöks- respektive kontrollgrupp. Individerna i försöksgruppen kallades till gemensam kartläggning tidigt medan kallelsen för deltagarna i kontrollgruppen försköts framåt i tiden. Resultaten visade genomgående positiva effekter för grupper som ofta anses förknippade med långvarig sjukskrivning och ytterligare analyser ska genomföras för att se om resultaten är stabila över en längre tidsperiod.

Rapportens resultat har använts som utgångspunkt för diskussioner inom och mellan Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen kring hur det förstärkta samarbetet kan utvecklas. Det har både gällt frågan om arbetet med att identifiera individer med behov av det stöd som erbjuds som själva innehållet i de insatser som erbjuds.

*Kvinnors sjukfrånvaro. En studie av förstagångsföräldrar.* Rapporten är svar på ett regeringsuppdrag och beskriver de kvinnor som har högre sjukfrånvaro än andra förstagångsföräldrar och möjliga orsaker till detta. Fokus ligger särskilt på föräldrar som fick sitt första barn 2005.<sup>71</sup> Redan sex år före barnets födelse har kvinnor i genomsnitt fler dagar med sjukpenning än män. En betydande riskökning för sjukfrånvaro ses för kvinnor två år efter andra barnets födelse, vilket sannolikt sammanfaller med att båda föräldrarna åter börjat förvärvsarbete och den dubbla arbetsbördan blir som mest krävande under småbarnsåren. Både sociodemografiska och

<sup>69</sup> Socialförsäkringsrapport 2014:6, 2014:12 och 2014:18.

<sup>70</sup> Socialförsäkringsrapport 2014:7.

<sup>71</sup> Socialförsäkringsrapport 2014:14.

socioekonomiska faktorer har betydelse för risken att bli sjukskriven. Yrken med ökad risk för sjukskrivning för kvinnor finns inom skola, vård och omsorg och orsakerna går delvis att finna i de fysiska och psykiska krav som finns i arbetet. Kvinnor med huvudansvar för hem och familj tillsammans med omfattande förvärvsarbete har en ökad risk för sjukskrivning och en fortsatt studie ska verifiera och fördjupa kunskaperna kring detta även för männen.

Rapporten har fått stor uppmärksamhet och har presenterats vid ett seminarium arrangerat av Socialdepartementet, vid föreningen Socialförsäkringsklubbers årsmöte samt vid en internationell kongress i försäkringsmedicin (EUMASS).

*Implementering och användning av motiverande samtal (MI) inom Försäkringskassan.* Detta är en delrapport från forskningsprojektet *Professionalisering av handläggarrollen genom implementering av motiverande samtal* med fokus på strategier för införande, tillämpning och utveckling av MI, samt hur MI påverkar handläggares arbetssätt och rutiner inom Försäkringskassan.<sup>72</sup> Projektet finansieras med forskningsmedel från Försäkringskassan och en slutrapport planeras till våren 2015.

Resultaten visar att aktörer och sjukskrivna i stort är positiva till MI, men att metoden används i begränsad omfattning. Implementeringen har emellertid inte varit optimal. Resultaten tyder även på att det finns svårigheter att kombinera ärendemängd och rutiner med tillämpning av - och träning i MI. Mot bakgrund av resultaten från rapporten pågår diskussioner om den fortsatta kunskapsutvecklingen av metoden inom Försäkringskassan. Resultat från studien presenterades vid Forte Talks 2014 samt vid ett par internationella konferenser.

*Långtidssjukskrivna personers upplevelse av bemötande från Försäkringskassans handläggare, med fokus på professionellt bemötande.* Detta är en ytterligare rapport inom ramen för forskningsprojektet *Professionalisering av handläggarrollen genom implementering av Motiverande samtal (MI)*. Resultaten visar att majoriteten av de svarande upplevt ett positivt bemötande från Försäkringskassan vilket samstämmer med resultat från Försäkringskassans egna kundundersökningar.<sup>73</sup>

Rapporten bekräftar också bemötandets betydelse i kundmötet för långtidssjukskrivna vilket stöder det fortsatta arbetet att förstärka insatserna kring bemötande vad avser empatiskt förhållningssätt och ökade kommunikationsfärdigheter.

*Analys av sjukfrånvarons variation.* Rapporten är ett svar på ett regeringsuppdrag att analysera förändringar i sjukfrånvaron över tid.<sup>74</sup> Uppdraget innebar att särskilt studera: folkhälsans utveckling, väsentliga förklaringar utöver regelförändringar på de senaste decenniernas förändringar i sjukfrånvaro, förändring i tillämpning av sjukförsäkringen samt hur den korta sjukfrånvarons övergång till sjukpenning varierat vilket redovisats i en särskild rapport.<sup>75</sup>

I rapporten konstateras att förändringar i folkhälsan inte kan förklara de stora variationerna i sjukfrånvaro över tid. Sammantaget konstateras att det är en mängd samverkande faktorer som driver upp- och nedgångarna, och inte enskilda faktorer. Några faktorer bedöms ha haft stor betydelse för förändringarna över tid. Bland annat finns ett samspel mellan övergångarna till förtidspension och långa sjukskrivningar vilket påverkar sjukfrånvarons nivå. Vidare har regelförändringar i mer restriktiv riktning ofta kommit i perioder med sjunkande sjukfrånvaro och ändringar i mer

<sup>72</sup> Socialförsäkringsrapport 2014:16.

<sup>73</sup> Socialförsäkringsrapport 2014:19.

<sup>74</sup> Socialförsäkringsrapport 2014:17.

<sup>75</sup> Socialförsäkringsrapport 2014:15.

generös riktning under uppgångsperioder, vilket förstärker redan pågående trender och bidrar till den stora variationen. En annan slutsats är att det ekonomiska konjunkturläget påverkar sjukfrånvaron i likhet med den mer långsiktiga trenden mot allt större krav i arbetslivet. Det senare avspeglas i svårigheterna för långtidssjukskrivna att återgå i arbete och för grupper med svagare hälsa och arbetsförmåga att komma i arbete.

Rapporten har väckt stor uppmärksamhet och bland annat presenterats på seminarium hos AFA-försäkring.

*Nya siffror om inflödet till sjukpenning. Sjukfrånvaron under sjuklöneperioden.*

Rapporten är en delredovisning av regeringsuppdraget att analysera förändringar i sjukfrånvaron över tid.<sup>76</sup> Rapportens syfte är att öka kunskapen om sjukfrånvaron under sjuklöneperioden med särskilt fokus på förändringar i övergången från sjukfrånvaro upp till två veckor (sjuklöneperioden) till sjukpenning.

Antalet sjuklönefall under 2007 var ungefär lika många som antalet anställda. Antalet fall började öka efter 2010 och mot slutet av 2013 låg nivån på mellan 1,28 och 1,39 fall per anställd och år. Rapporten visar att sannolikheten för att en person ska övergå från sjuklön till sjukpenning låg på knappt tio procent vid starten av 2007 för att sedan sjunka och bli kvar på mellan 6,5 och 7,0 procent från år 2012. Rapportens slutsats är att den generella uppåtgående trenden bland de korta sjukfallen helt förklarar det ökade inflödet i sjukpenning bland anställda.

## Föräldraförsäkringen

*Låg kunskap om jämställdhetsbonus. En enkätstudie 2013.* Rapporten är ett svar på ett regeringsuppdrag och undersöker nyblivna föräldrars kunskaper om jämställdhetsbonusen och regelförenklingarna som infördes 2012.<sup>77</sup> Resultaten diskuteras i relation till Försäkringskassans information samt jämställdhetsbonusens ekonomiska incitament. Pappors uttag av föräldrapenning redovisas för barn födda innan och efter regelförenklingarna trädde i kraft.

Resultaten visar att de flesta föräldrar har låg kunskap om jämställdhetsbonusen. Kunskapsnivån är densamma oavsett kön, utbildning, inkomst, ålder, boendekommun och födelseland. Rapporten saknar underlag för att med säkerhet säga vad den låga kunskapsnivån beror på men en möjlig förklaring skulle kunna vara att bonusen inte innebär tillräckligt starka ekonomiska incitament.

*Barnhushållens ekonomi - utveckling, omfördelning och valfrihet. Resultatindikatorer för den ekonomiska familjepolitiken 2014.* I denna rapport som är ett svar på ett regeringsuppdrag presenteras och analyseras utvecklingen av sex resultatindikatorer med syfte att mäta den ekonomiska familjepolitikens måluppfyllelse.<sup>78</sup> Resultatindikatorerna visar att förmånerna i den ekonomiska familjepolitiken har stor betydelse för barnhushållens ekonomi, i synnerhet för hushåll med låga inkomster eller många barn. Totalt utgör förmånerna tio procent av barnhushållens inkomst, för ensamstående med två eller fler barn är denna andel mer än dubbelt så hög. Förmånerna betalas i stor utsträckning till hushåll med låga inkomster eller många barn. De bidrar därför till en omfördelning av resurser, från höginkomsthushåll till låginkomsthushåll och från hushåll utan barn till hushåll med barn.

Men lönerna har ökat mer än förmånerna inom den ekonomiska familjepolitiken, vilket innebär den andel av hushållens inkomster som utgörs av bidrag och ersättningar har

<sup>76</sup> Socialförsäkringsrapport 2014:15.

<sup>77</sup> Socialförsäkringsrapport 2014:1.

<sup>78</sup> Socialförsäkringsrapport 2014:11.

minskat. Andelen med låg ekonomisk standard har minskat något sedan år 2008, men utvecklingen skiljer sig åt beroende på hur låg ekonomisk standard definieras. Barnhushåll där båda föräldrarna är födda utanför Sverige löper högre risk att leva med låg ekonomisk standard än hushåll med en ensamstående, svenskfödd förälder.

## Funktionsnedsättning

*Upplevd kvalitet av personlig assistans. En litteraturöversikt över upplevd kvalitet i personlig assistans enligt studier över utfall under LSS reformens 20 år.* Denna studie syftar till att klargöra hur begreppet *goda levnadsvillkor* i LSS-lagstiftningen har tolkats genom åren samt att ge en inblick i hur användarna uppfattar kvaliteten på deras personliga assistans.<sup>79</sup> Granskningen bygger på alla de intervjustudier av assistansberättigade och deras anhöriga som genomförts under de 20 år som gått sedan reformen genomfördes.

Litteraturöversikten visar att en ändamålsenlig personlig assistans i huvudsak präglas av att den assistansberättigade känner kontroll i förhållande till sin miljö, är säker och trygg i förhållande till sin assistent och den utförda assistansen samt att personlig assistans i sin helhet ger ett välbefinnande för både användaren och för dennes anhöriga. Resultatet visar även att en övervägande del av de kvalitetsindikatorer som framkommer av personlig assistans är i linje med kvalitetsindikatorer för social omsorg och hälso- och sjukvården, snarare än att uppfylla intentionerna i LSS-lagstiftningen. Möjligheten att ha kontroll över sin assistans framstår som en central förutsättning för upplevelsen av kvalitet. Ett dilemma är hur principen om användarkontroll kan praktiseras för assistansberättigade som har en svag användarkontroll. Det behövs ytterligare studier av hur upplevd kvalitet av personlig assistans faller ut för olika grupper av assistansberättigade.

Rapporten lanserades i samband med att assistansreformen år 2014 fyllde 20 år. Den presenterades bland annat vid ett seminarium under Almedalsveckan och på en internationell forskningskonferens om funktionshinder.

## Kundernas förtroende

*Mediebildens av Försäkringskassan 2003–2012.* Denna studie genomfördes av forskare vid Malmö högskola med forskningsmedel från Försäkringskassan. Rapporten utgör en del av Analysramverk för Förtroende och hade som syfte att undersöka och analysera olika faktorer som förklarar förtroende i allmänhet och för Försäkringskassan i synnerhet.<sup>80</sup> Studien visar att medierapporteringen i dagspress och radio varit övervägande negativ under hela den undersökta perioden, med ett antal toppar (2006 och 2010) och med en övergripande tyngd på sjukförsäkringens regelverk och administration. Forskarna menar att det är rimligt att anta att den massivt negativa rapporteringen påverkar särskilt de medborgare som inte själva varit i kontakt med Försäkringskassan, eftersom de inte har någon annan källa för sin uppfattning än sin omgivning och medierapporteringen.

Rapporten har haft en del genomslag i media och har även presenterats vid ett antal tillfällen på seminarier.

<sup>79</sup> Socialförsäkringsrapport 2014:8.

<sup>80</sup> Socialförsäkringsrapport 2014:2.

*Förtroendet under kontroll? Analys av en enkätstudie om kontroller och förtroende.*

Studien, som genomfördes som ett projekt inom Analysramverk för förtroende i samarbete med kontrollfrågor på Försäkringskassan, syftar till att undersöka sambandet mellan Försäkringskassans kontroller och förtroendet för myndigheten.<sup>81</sup> Genom en webbenkät som skickades ut via TNS/SIFO under våren 2013 ställdes frågor om attityder till de kontroller som Försäkringskassan genomför.

Resultaten visade att uppfattningarna på detta område var tämligen delade. Hela 55 procent av respondenterna svarade att de ansåg att kontrollerna borde öka, samtidigt som en tredjedel ansåg att Försäkringskassan istället borde ägna sin tid och sina resurser på att administrera de olika försäkringsförmånerna på ett bättre sätt. De flesta trodde att fusk var ovanligt, vilket är intressant med tanke på att det var många som ansåg att kontrollerna borde utökas. De flesta som själva hade varit föremål för kontroll ansåg att det skett på ett korrekt och respektfullt sätt, men en del upplevde det som kränkande. Om kontroller ska bidra till att öka förtroendet, bör de utföras på ett respektfullt sätt och vara noga avpassade för den förmån de gäller.

Rapporten har bidragit till ökad förståelse av förtroendet för Försäkringskassan och har främst fått betydelse i myndighetens interna arbete med att öka förtroendet.

*Det komplexa förtroendet. En forsknings- och analysöversikt om förtroendet för Försäkringskassan och socialförsäkringen under 2000-talet.* Rapporten syftar till att sammanfatta vad vi vet om förtroendet för Försäkringskassan. Underlaget har dels varit våra egna mätningar, dels den forskning om förtroende som bedrivs kring med forskningsmedel från oss.<sup>82</sup> Ett ytterligare syfte var att tydliggöra olika förtroendebegrepp. Rapporten visar bland annat att utfallsrättvisa och kompetens är viktigare för förtroendet än bemötande och snabbhet. Rättssäkerhet och förutsebarhet är alltså viktiga för medborgarnas bedömning av Försäkringskassans verksamhet.

Rapporten har främst haft betydelse för det interna arbetet med att belysa, analysera och förstå orsakerna till förtroende och brist på förtroende för Försäkringskassan, men även för att förklara vad begreppet innebär och vilken funktion förtroende har i relationen mellan myndighet och medborgare.

*Hur upplevs kontakten med Försäkringskassan?* Försäkringskassan har årligen fler än 40 miljoner kontakter genom kundmötesorganisationen, webbplatsen, sociala medier, och andra kanaler. Arbetet inom myndigheten har under de senaste åren varit starkt fokuserat på att förbättra mötet med de försäkrade. Studien kartlägger i vilken omfattning olika kanaler används och hur nöjda de försäkrade är med servicen i de olika kanalerna i förhållande till syftet med kontakten.<sup>83</sup> Underlaget till studien är Försäkringskassans riksomfattande kontaktenkät från 2012 och 2013. Denna undersökte hur människor i olika situationer upplever sina kontakter med Försäkringskassan. Syftet med studien är att ge Försäkringskassan ny kunskap som hjälper administrationen att utveckla verksamheten och skapa ännu bättre möten med de försäkrade samt att studera samband mellan förtroendet för myndigheten och kontaktmönster.

*Varför har medborgarna högre förtroende för Skatteverket än för Försäkringskassan och vad behöver Försäkringskassan göra för att förtroendet ska öka?*

Försäkringskassan har under ett antal år dragits med ett förtroendeproblem. Vad beror det låga förtroendet på? Varför har Skatteverket ett mycket högre förtroende bland medborgarna än Försäkringskassan? Vad behöver Försäkringskassan göra för att

<sup>81</sup> Socialförsäkringsrapport 2014:5.

<sup>82</sup> Socialförsäkringsrapport 2014:9.

<sup>83</sup> Socialförsäkringsrapport 2014:10.

förtroendet ska öka? I studien redovisas resultat från intervjuundersökning om dessa frågor.<sup>84</sup>

Undersökningen visar att förtroendet för Försäkringskassan är lägre än för Skatteverket respektive Pensionsmyndigheten. Det relativt låga förtroendet förefaller till stor del bero på ett antal faktorer som har att göra med hur myndigheten utför sitt uppdrag. Det handlar om brister i bemötandet, dålig tillgänglighet, långa handläggningstider och sena utbetalningar, en upplevd brist på kompetens och varierande besked från olika handläggare samt att myndigheten inte i tillräcklig utsträckning litar på sjukskrivande läkare. Den genomgående uppfattningen bland intervjupersonerna verkar vara att Skatteverket är en hjälpsam, serviceinriktad, tillgänglig och smidig myndighet vars kompetens man har stor respekt för. Detta är orsaken till det höga förtroendet.

## Myndighetens engagemang i forskning inom socialförsäkringen

### En Valfärdsakademi

Försäkringskassan har tagit initiativ till att inrätta formerna för en Valfärdsakademi. Akademien startar preliminärt sin verksamhet i januari 2016. Valfärdsakademien ska vara arenan där forsknings- och erfarenhetsbaserad kunskap samlas för att stödja en utveckling av välfärden. Valfärdsakademien ska utveckla det svenska välfärdssystemet på bredden och djupet och ska involvera, ägas och finansieras av myndigheter, kommuner, vårdgivare, civilsamhälle, näringsliv, arbetstagarorganisationer, privata och offentliga arbetsgivare samt universitet och högskolor. Näringslivets engagemang i Valfärdsakademien är viktigt eftersom det är företagen som i hög grad står för både arbetspraktik och arbetstillfällen.

Inom ramen för akademien ska forskare och praktiker gemensamt kunna identifiera kunskaps- och utvecklingsbehov, samt utveckla och sprida innovativa arbetssätt för hälsa, återgång i arbete och inträde på arbetsmarknaden. Tänkbara inriktningar vid uppstarten är att förebygga sjukskrivningar, nyanländas integrering samt funktionsnedsättning.

### Forskningsprojekt

Försäkringskassan får enligt regleringsbrevet årligen avsätta 8,9 miljoner kronor till forskning inom socialförsäkringsområdet. Försäkringskassan har under 2014 utlyst forskningsmedel för 1–3 års projekttid inom tre för socialförsäkringen relevanta områden: *Hur sjukfall kan förebyggas och avslutas*, *Funktionsnedsättning och innanförskap* samt *Jämställt nyttjande av föräldraförsäkringen*. Försäkringskassans vetenskapliga råd bedömde 57 inkomna ansökningar.

Fyra projekt har fått finansiellt stöd inom ramen för 2014 års utlysning. Inom utlysningsområdet *Hur sjukfall kan förebyggas och avslutas* har Linköpings universitet tilldelats 2,3 miljoner kronor åren 2014–2016 för projektet *Strukturella och organisatoriska förutsättningar för att förebygga och förkorta sjukskrivning*. Inom utlysningsområdet *Funktionsnedsättning och innanförskap* har Lunds universitet tilldelats 1,7 miljoner kronor åren 2014–2015 för projektet *Ett interventionsprojekt för att förbättra bemötandet av och stödet till chefer vid arbetsåtergång eller rekrytering och anställning av personer med psykisk ohälsa – utveckling, implementering och utvärdering*. Inom utlysningsområdet *Jämställt nyttjande av föräldraförsäkringen* har Örebro universitet tilldelats 1,9 miljoner kronor åren 2014–2015 för projektet

<sup>84</sup> Socialförsäkringsrapport 2014:13.

*Föräldraskapsideal och deras förverkligande. Föräldrars uppfattning om vad som underlättar och förhindrar ett delat föräldraskap i Sverige samt IFAU tilldelats 2,5 miljoner kronor åren 2014–2016 för projektet Hur agerar mammor och pappor när barnen är sjuka och vad har det för konsekvenser för deras egen arbetssituation?*

Försäkringskassan ansvarar också för en forskningssatsning inom ramen för rehabiliteringsgarantin Rehsam,<sup>85</sup> som har fortsatt under 2014. Denna satsning finansieras av andra medel än de 8,9 miljoner kronorna inom det ordinarie forskningsanslaget. Totalt pågår 24 Rehsam-forskningsprojekt. Under 2014 har 5,5 miljoner kronor betalats ut till forskningsprojekten. En forskningskonferens, den andra Rehsam-konferensen, genomfördes i januari 2014 med drygt 200 deltagare.

## Forskarseminarium i Umeå

Försäkringskassan, Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd (Forte), Centraförbundet för socialt arbete (CSA) samt Pensionsmyndigheten arrangerar årligen ett forskarseminarium i Umeå. Årets tema var *På väg in: Ungdomars liv och försörjning*. Seminariet resulterade i en antologi<sup>86</sup> och kunde i efterhand följas via SVT UR/Samtiden.

## EUMASS-kongress i Stockholm

EUMASS är en internationell europeisk samarbetsorganisation grundad 1972 vars syfte är att främja utbyte om vetenskaplig forskning inom det försäkringsmedicinska området. Sverige har varit medlem sedan 1996 och Försäkringskassan är den medlemsorganisationen som representerar Sverige. EUMASS håller en vetenskaplig kongress vartannat år och 2014 stod Försäkringskassan som värd i Stockholm för den 20:e försäkringsmedicinska EUMASS-kongressen.

## Officiell statistikmyndighet

Försäkringskassans statistik är central för en kunskapsbaserad samhällsdebatt om socialförsäkringens betydelse, både för den enskilde individen och för samhället i stort. Aktuell statistik och data om utfallet i försäkringen är en viktig informationskälla och en förutsättning för att såväl politiker som medborgare ska kunna fatta beslut grundade på kunskap. Försäkringskassan har som statistikansvarig myndighet ett särskilt ansvar för att producera officiell och annan statistik inom socialförsäkringsområdet och göra den tillgänglig för användare. Under 2014 har arbetet för att förbättra tillgängligheten av statistiken fortsatt, bland annat genom rörlig grafik på hemsidan för statistik och analys. Årligen publiceras skriften *Socialförsäkringen i siffror*, som ger en samlad redogörelse för socialförsäkringens utfall genom kortfattad kommenterad statistik. Försäkringskassan deltar också inom ramen för Nordiska ministerrådet i den Nordiska socialstatistikkommittén (NOSOSKO). NOSOSKO har ansvar för samordningen av socialstatistiken i de nordiska länderna och publicerar bland annat statistikrapporter om socialförsäkringarnas innehåll och omfång.

## Försäkringskassans internationella arbete

Försäkringskassan ska ge stöd till regeringen i internationella frågor och medverka i EU-arbetet och annat internationellt samarbete inom sitt verksamhetsområde.

<sup>85</sup> Rehsam = Rehabilitering och samverkan.

<sup>86</sup> Socialförsäkringsrapport 2014:3.

Försäkringskassan har också möjlighet att bedriva tjänsteexport. Särskilt angeläget är att därigenom kunna medverka till utvecklingen av socialförsäkringen inom ramen för EU och dess utvidgning, men Försäkringskassan deltar även i andra internationella sammanhang.

Nedan redovisas ett urval av det internationella arbete som bedrivs av Försäkringskassan.

## **Twinningprojekt**

Försäkringskassan driver för närvarande ett Twinningprojekt med Makedonien som är ett av de länder som för närvarande förhandlar om medlemskap i EU. Projektets övergripande syfte är att bygga upp och förstärka administrationen för tillämpningen av EU-regelverket inom socialförsäkringsområdet. Projektet startade i februari 2014 och kommer att pågå fram till augusti 2015.

## **Internationella besök**

Under året har Försäkringskassan tagit emot cirka 25 större internationella besök från hela världen. Studiebesöken har bland annat handlat om socialförsäkringens konstruktion och dess finansiering, organisation och styrning. Utöver detta har ett stort antal beslutsfattare och forskare från andra länder besökt Försäkringskassan och träffat experter från olika delar av administrationen.

## **Nordiskt samarbete**

### **Förbindelseorgansmöten**

Försäkringskassan har, som förbindelseorgan enligt Nordiska konventionen om social trygghet samt enligt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 883/2004 av den 29 april 2004 om samordning av de sociala trygghetssystemen, kontinuerligt möten med motsvarande förbindelseorgan i de nordiska länderna. Mötena kan vara generella eller avse visst ärendeslag. Under året har hållits såväl generellt möte som möten i arbetsgrupper inom de olika områden som omfattas av nordiska konventionen. Områdena är familjeförmåner, pension inklusive sjukersättning och aktivitetsersättning, lagval, internationell vård och rehabilitering. Det finns även en arbetsgrupp för frågor om elektroniskt informationsutbyte inklusive EESSI.<sup>87</sup> Under mötena diskuteras aktuella tillämpningsfrågor och handläggningsrutiner, samarbets- och utvecklingsfrågor, handläggningstider och utbyts information om ändrad lagstiftning och organisation. Försäkringskassan stod tillsammans med Pensionsmyndigheten som värd för ett generellt nordiskt förbindelseorgansmöte den 30 september till 1 oktober.

### **Bilaterala administrativa rutiner för arbetslivsinriktad rehabilitering**

En person, som använt sig av rätten till fri rörlighet kan ha svårt att uppfylla kraven för att få både rehabilitering och kontantförmån om de nationella reglerna i såväl bosättnings- som arbetslandet tillämpas fullt ut. I praktiken finns det risk för att en sådan person kan mista rätten till någon av förmånerna. Försäkringskassan har därför ingått bilaterala överenskommelser med Danmark, Finland, Island och Norge om administrativa rutiner för arbetslivsinriktad rehabilitering för personer som bor i ett nordiskt land och arbetar i ett annat nordiskt land. Personen får sin kontantförmån från arbetslandet och sin arbetslivsinriktade rehabilitering i bosättningslandet. Överenskommelserna börjar tillämpas den 1 januari 2015.

<sup>87</sup> Electronic Exchange of Social Security Information.



## Medverkan i EU-arbetet och annat internationellt samarbete

Försäkringskassans stöd till regeringen under 2014 har varit aktuellt i samband med olika internationella möten och i samband med regeringens förhandlingar med Europeiska kommissionen i vissa frågor som rör tillämpning av förordning 883/2004 samt förberedelser och medverkan i konventionsförhandlingar. Stödet innebär att Försäkringskassan lämnar såväl muntliga som skriftliga redogörelser och yttranden och att representant från Försäkringskassan deltar i mötena.

### EU-samarbete

På EU-nivå har administrativa kommissionen, tekniska kommissionen och revisionskommittén löpande möten.

*Administrativa kommissionens* funktion och sammansättning regleras i förordning (EG) nr 883/2004. Den administrativa kommissionen är knuten till Europeiska kommissionen och består av regeringsföreträdare från medlemsstaterna och kan vid behov biträdas av sakkunniga rådgivare.

Enligt förordningen ska administrativa kommissionen bland annat behandla alla administrativa frågor och tolkningsfrågor, underlätta enhetlig tillämpning av gemenskapslagstiftningen, främja utbyte av erfarenheter och god förvaltningspraxis, främja och utveckla samarbetet mellan medlemsstaterna och deras institutioner i frågor som rör social trygghet. Vidare ska kommissionen främja användningen av ny teknik för att underlätta den fria rörligheten för personer, samt lämna förslag till Europeiska kommissionen i frågor om samordning av de sociala trygghetssystemen.

I administrativa kommissionen deltar en representant från Försäkringskassan som ställföreträdande ledamot efter förordnande från Regeringskansliet. Inför mötena ska Försäkringskassan bland annat yttra sig över dagordningspunkterna vilket innebär en konsekvensanalys och ett förslag till svensk ståndpunkt. Utöver dessa möten ordnas också inom ramen för Administrativa kommissionen temadagar där oftast ett speciellt område diskuteras. Dessa möten har rört Internationella dimensionen, hantering av intyg om tillämplig lagstiftning samt vård enligt patientrörlighetsdirektivet. Kommissionen har lanserat frågan om behov av utveckling och förändring av nuvarande samordningsbestämmelser med hänsyn till samhällsutvecklingen. Försäkringskassan har på uppdrag av Regeringskansliet deltagit i och ordnat seminarium om inom vilka områden som en utveckling av samordningsbestämmelserna behövs.

I *tekniska kommissionen* är Försäkringskassans IT-chef ordinarie ledamot efter förordnande från Regeringskansliet och två medarbetare från Försäkringskassan deltar som nationella experter. Försäkringskassan har i uppdrag att ta fram ett yttrande inför mötena i tekniska kommissionen som är gemensamt för de svenska myndigheter som tillämpar samordningsbestämmelserna. Uppdraget innefattar också administration relaterad till det svenska deltagandet i tekniska kommissionen.

Försäkringskassan ansvarar även för att rapportera till regeringen om de svenska myndigheternas arbete med det kommande EESSI-systemet, ett IT-system som ska hjälpa socialförsäkringsorgan inom EU/EES-området samt Schweiz att snabbare och säkrare utbyta information i enlighet med EU-reglerna om samordning av de sociala trygghetssystemen.

*Revisionskommittén* har uppgifter av ekonomisk karaktär, bland annat att beräkna och fastställa årliga genomsnittskostnader för återbetalning av sjukvårdskostnader, följa ländernas utestående fordringar, rapportera förhållanden och lämna förslag till förordningsförändringar till administrativa kommissionen. Sveriges representanter i kommittén är båda från Försäkringskassan.

Under året har Sverige fört diskussioner med EU-kommissionen om tillämpning av förordning 883/2004 i så kallade pilotärenden. Ett sådant ärende kan initieras genom att allmänheten tillskriver kommissionen och ifrågasätter ett lands hantering av en fråga. Kommissionen kan också själv påbörja en utredning om hur ett medlemsland hanterar eller tolkar en samordningssituation. Kommissionens uppgift är att säkra att medlemsstaterna följer gemenskapsrättens bestämmelser. Försäkringskassan har lämnat sin syn på frågorna skriftligt, vid nationella möten samt även deltagit i diskussionsmöte med kommissionen.

### **Europeiska socialfonden**

Den europeiska socialfonden (ESF) är EU:s viktigaste verktyg för att skapa fler och bättre jobb i Europa. Försäkringskassan är en viktig aktör i fondens arbete. Vi fungerar som projektägare och medfinansiär i projekt som till exempel syftar till att få redan sjukskrivna att återgå i arbete, att underlätta för unga och utlandsfödda att etablera sig på arbetsmarknaden, att kompetensutveckla personal med mera.

Försäkringskassan har tillsatt ett nationellt ESF-kansli. Det är en nationell stödfunktion med ansvar för det strategiska arbete som rör EU:s strukturfonder. Vi har också regionala kontaktpersoner för ESF som bland annat ger stöd till lokala och regionala projekt och fungerar som en ingång för externa och interna aktörer.

Försäkringskassan arbetar kontinuerligt tillsammans med Svenska ESF-rådet och Arbetsförmedlingen för att identifiera områden för projekt och uppnå förändringar på strukturnivå.

### **Globalt samarbete**

#### **Internationella sanktioner**

Sanktioner beslutade av FN och EU är ett instrument för internationella ansträngningar att trygga fred och säkerhet samt främja demokrati och mänskliga rättigheter. De utgör tvångsåtgärder som kompletterar stödjande åtgärder inom diplomati och bistånd med samma mål.

Försäkringskassan har utsetts av regeringen att vara behörig myndighet i fråga om tillstånd att frigöra vissa frysta tillgångar eller ekonomiska resurser eller göra dem tillgängliga för fysiska personer. En fysisk person kan ansöka hos Försäkringskassan om dispens från frysningsbeslutet för att få tillgång till ekonomiska medel för livets nödtröft. Försäkringskassan har under åren beviljat dispens i två ärenden. Innan Försäkringskassan beviljar en ansökan måste FN:s sanktionskommitté godkänna detta. Alla utbetalare till exempel arbetsgivare, bank, kommun, ska informera Försäkringskassan om alla utbetalningar så att inte ett större belopp än det godkända görs tillgängligt för personen. Försäkringskassan ska också följa sanktionsbesluten vilket innebär att bevaka att inte försäkringsersättning utges i strid mot sanktionsbesluten.

#### **ILO**

Internationella arbetsorganisationen (ILO) är FN:s fackorgan för arbetslivsfrågor. En representant från Försäkringskassan har förordnats av regeringen som expert i svenska ILO-kommittén. Denna bereder vissa ärenden som rör samarbetet med ILO. Den svenska ILO-kommittén är en självständig, trepartiskt sammansatt myndighet som lyder under Arbetsmarknadsdepartementet. Kommittén besvarar bland annat remisser från olika departement av statliga utredningsbetänkanden och andra initiativ med förslag som kan ha betydelse för Sveriges internationella åtaganden gentemot ILO. I samband med remisser av betänkanden och promemorior bedömer kommittén om förslagen är förenliga med eller strider mot Sveriges åtaganden enligt ratificerade ILO-konventioner. Försäkringskassan har under 2014 besvarat tre remisser från ILO.

**ISSA**

Försäkringskassan är tillsammans med flera andra svenska myndigheter och organisationer medlemmar i den internationella socialförsäkringsorganisationen ISSA.<sup>88</sup> Under treårsperioden 2014–2016 är Försäkringskassan representerade i ISSA:s sekretariat vilket är organisationens administrativa kärna med bland annat president och generalsekreterare. Försäkringskassan ingår då också i ISSA:s europeiska nätverks styrkommitté som har till uppgift att arbeta för ökat samarbete och gemensamt agerande bland ISSA:s europeiska medlemmar. För närvarande är ISSA:s globala fokusområden att utveckla ny kunskap, administrativ förmåga och effektivitet, ökad täckningsgrad i socialförsäkringssystemen samt systemens flexibilitet i syfte att skapa inkluderande samhällen och ekonomisk tillväxt.

**Annat internationellt samarbete**

Under året har Sverige startat konventionsförhandlingar med Filippinerna. Försäkringskassan deltar dels i det förberedande mötet inför förhandlingarna dels i förhandlingsmötet.

---

<sup>88</sup> The International Social Security Association.

# Likabehandling

**Likabehandling är att bemöta och behandla människor likvärdigt. Aktivt arbete med likabehandling främjar det goda kundmötet och motverkar diskriminering. Försäkringskassan ska motverka alla former av diskriminering i mötet med kunderna.**

Arbetet med likabehandling sker inom fyra områden: jämställdhetsintegrering, funktionshinderspolitiken, nyanländas etablering i samhället och barnrätt. I allt arbete för att främja likabehandling är bemötandet centralt. I vår nya riktlinje för bemötande finns därför ett avsnitt om vikten av att bemöta kunder likvärdigt.

Under året anmälades Försäkringskassan till Diskrimineringsombudsmannen (DO) 35 gånger. Det är två anmälningar fler än 2013. Samtliga ärenden är avslutade. Under 2014 har inte DO väckt någon talan mot, drivit någon domstolsprocess eller ingått förlikning med Försäkringskassan.

## Jämställdhetsintegrering

En central del av Försäkringskassans arbete med likabehandling är jämställdhetsperspektivet. Under 2014 har vi arbetat med jämställdhetsintegrering i kärnverksamheten enligt den plan som på uppdrag av regeringen togs fram under 2013. Planen har bland annat som mål att motverka osakliga skillnader mellan könen i handläggning, beslut och bemötande i alla delar av verksamheten. Den ska också främja ett jämställt nyttjande av socialförsäkringen.

Arbetet under 2014 har resulterat i

- nya styrdokument och revideringar av befintliga
- en ny stödfunktion
- studier om osakliga könsskillnader
- nya handläggarstöd och metodstöd
- nya internutbildningar.

Under 2015 fortsätter arbetet. Vi ska gå vidare med att implementera de åtgärder som beslutats under 2014, ytterligare fördjupa våra kunskaper genom fler analyser, genomföra utbildningar, följa styrningen samt sprida erfarenheter till andra myndigheter och intressenter.

## Styrdokument och stödfunktion

Nu finns tydligare instruktioner och uppföljningsansvar för jämställdhetsintegrering inskrivna både i myndighetens planeringsföresattningar och i den kommande riktlinjen för systematisk kvalitetsutveckling. I början av 2015 kommer vi också att besluta om *Riktlinjer för att identifiera, motverka och förebygga osakliga könsskillnader i kärnverksamheten*. I dessa beskrivs hur könssuppledd statistik som visar att det finns osakliga könsskillnader ska analyseras och vid behov åtgärdas och följas upp.

Under 2015 kommer det även att införas en stödfunktion för att hjälpa verksamheterna att identifiera utvecklingsområden och planera åtgärder

## Studier

Under året har vi genomfört tre studier om osakliga könsskillnader som alla kommer att publiceras i början av 2015. Studierna ger exempel på hur myndigheten i fortsättningen kan analysera verksamheten ur ett jämställdhetsperspektiv.

## Handläggarestöd och metodstöd

Inom förmånerna, sjukpenning, handikappersättning och arbetsskador har vi utvecklat handläggarestöd för att motverka osakliga skillnader. Vi har också tagit fram *Metodstöd för att fråga om mäns våld mot kvinnor i sjukpenningärenden* för att identifiera utsatthet för våld i nära relationer som en orsak till sjukskrivning. Metodstödet är en hjälp för handläggarna att ställa rätt frågor och kunna handlägga ärendena utifrån de svar de får.

## Internutbildningar

För att höja medarbetarnas kompetens inom jämställdhetsområdet har vi tagit fram en rad utbildningar. En av dem är en grundläggande webbutbildning som alla medarbetare ska göra, medan de övriga är lärarledda och riktar sig till vissa målgrupper. Utbildningarna ska vara en start för att börja arbeta med planering för jämställdhetsintegrering, för att använda handläggarestöd eller att öka sin egen medvetenhet. Vi har också genomfört insatser för att säkra jämställdhetsperspektivet i kommande utbildningsproduktion.

## Det strategiska ansvaret för funktionshinderspolitiken

Försäkringskassan har ett särskilt strategiskt ansvar inom funktionshinderpolitiken med anknytning till vårt verksamhetsområde. Inom ramen för detta ansvar ska vi vara samlande, stödjande och pådrivande i förhållande till övriga berörda parter. Sedan 2102 ingår också i detta ansvar ett uppdrag från regeringen att arbeta med tre delmål. De tre delmålen handlar om att öka delaktigheten för personer med funktionsnedsättning i arbetslivet, likformighet och ökad tillgänglighet.

Arbetet med delmålen ska årligen redovisas i särskilda rapporter till regeringen och Myndigheten för delaktighet. Försäkringskassan har lämnat sin årliga rapport som beskriver resultat och effekter av genomförda insatser. Återkopplingen från Myndigheten för delaktighet visar att Försäkringskassans arbete för att nå delmålen har förbättrats sedan föregående återsrapportering.

## Insatser för nyanländas etablering

Försäkringskassan har ett samlat ansvar för frågor som har betydelse för nyanlända invandrades etablering i samhället. Ett nationellt samarbete finns sedan 2010 med Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, länsstyrelserna, Migrationsverket och Sveriges Kommuner och Landsting. Detta har bland annat resulterat i ett metodstöd för arbetet med att ta fram lokala överenskommelser. Detta metodstöd har reviderats under våren 2014.

Arbetsförmedlingen, Migrationsverket, Sveriges Kommuner och Landsting har tillsammans med Försäkringskassan inför etableringsreformens ikraftträdande den 1 december 2010 arbetat fram en *Viljeinriktning – Bedömning av prestationsförmågan hos vissa nyanlända invandrare* och som har undertecknats av respektive GD

och verkställande direktör. Viljeinriktningen har sedan reviderats vid två tillfällen, 2012 och 2013. Arbetet fortsätter under 2015.

Under tiden september 2014 och till januari 2015 genomfördes konferenser<sup>89</sup> på temat *Migration och hälsa* i Sverige för chefer, politiker och sakområdesansvariga inom myndigheter, kommuner och landsting i Sverige.

Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen kommer att se över sin sina samarbetsrutiner för de personer som omfattas av etableringsuppdraget.

## Barnrätt

Försäkringskassan ska vid alla beslut och andra åtgärder som rör barn analysera konsekvenserna för barnet i enlighet med Barnkonventionen. Under 2014 började vi arbeta med att ta fram en barnpolicy som ska tydliggöra myndighetens ansvar och uppdrag gentemot barn och hur barnkonventionen ska tillämpas. Policyn kommer att beslutas i början av 2015.

## Likabehandlingsperspektiv i rapporter

Försäkringskassan publicerar löpande statistik, prognoser och analyser för att bidra till ökad kunskap om socialförsäkringens effekter. Se vidare Stabs- och expertfunktionen. I några av de rapporter som publicerats i år finns ett likabehandlingsperspektiv.

### Sjukfrånvarons utveckling

I Socialförsäkringsrapporten 2014:12 samt Socialförsäkringsrapporten 2014:18 analyseras hur sjukfrånvaron har utvecklats. Analysen gäller dels inflödet och varaktigheten av sjukskrivningarna, dels sjuk- och aktivitetsersättningen. Båda delrapporterna visar att sjukfrånvaron har ökat, och att en allt större del av de nya sjukskrivningarna gäller psykiska sjukdomar. Dessa diagnoser är vanligare bland kvinnor.

Sjukersättning kan vara inkomstrelaterad eller på garantinivå. Garantinivån gäller för dem som har haft låga eller inga inkomster. Rapporten visar att de kvinnor som nu beviljas sjukersättning i högre grad än tidigare har rätt till inkomstrelaterad ersättning, medan andelen män som har rätt till inkomstrelaterad ersättning tvärtom har sjunkit. Bland utrikes födda som beviljas sjukersättning är andelen som enbart får garantiersättning större.

### Förstärkt rehabiliteringssamarbete

Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan fick i regleringsbrevet 2012 i uppdrag att utvärdera rehabiliteringssamarbetets effekter på arbetsförmåga och sjukfallslängder. Resultatet av utvärderingen redovisas i studien *Det förstärkta rehabiliteringssamarbetets effekter. Utvärdering av Arbetsförmedlingens och Försäkringskassans förstärkta rehabiliteringssamarbete*.<sup>90</sup> Studien undersöker bland annat om effekterna är olika för olika grupper och kommer fram till att samarbetet har haft genomgående

<sup>89</sup> Konferenserna på temat Migration och hälsa har genomförts gemensamt av arbetsgruppen Hälsa bestående av parterna Arbetsförmedlingen, Migrationsverket, Försäkringskassan, Länsstyrelserna, Sveriges Kommuner och Landsting och Europeiska Flyktingfonden, den sistnämnda genom projektet MILSA.

<sup>90</sup> Det förstärkta rehabiliteringssamarbetets effekter. Utvärdering av Arbetsförmedlingens och Försäkringskassans förstärkta rehabiliteringssamarbete. Socialförsäkringsrapport 2014:07

positiva effekter för de grupper som ofta förknippas med långvarig sjukskrivning: kvinnor, äldre, arbetslösa och sjuka med psykiska diagnoser. En slutsats av studien är att effekterna tycks vara starkast för dessa grupper.

### **Föräldraledighetens betydelse för fördelning av betalt och obetalt arbete**

I studien ”*Ojämslidd arbetsbörda. Föräldraledighetens betydelse för fördelning av betalt och obetalt arbete*”<sup>91</sup> undersöks bland annat hur kvinnor och män kombinerar arbets- och familjeliv samt hur användandet av föräldraförsäkringen samspelar med hur heterosexuella par fördelar betalt och obetalt arbete mellan sig.

Studien visar att det finns betydande skillnader i hur länge kvinnor respektive män är föräldralediga och i hur många dagar med föräldrapenning som de tar ut. En betydligt större andel av föräldradagarna nyttjas av kvinnor än av män. I studien framkommer också att ju större andel av föräldraledigheten som tas ut av kvinnan, desto större del av hushålls- och omsorgsarbetet gör hon. En större andel av föräldraledigheten innebär också en mindre andel av förvärvsarbetet. Denna arbetsfördelning har enligt forskningen en negativ inverkan både på kvinnors hälsa och på deras anknytning till arbetsmarknaden. Kvinnor halkar efter i karriären, får sämre lön och lägre pension.

---

<sup>91</sup> Socialförsäkringsrapport 2013:9

# Avgiftsbelagd verksamhet

Myndigheter ska särredovisa sin avgiftsbelagda verksamhet, enligt 3 kapitlet 2 § förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag. Redovisningen ska följa den indelning och struktur som framgår av budgeten för den avgiftsbelagda verksamheten. För den avgiftsbelagda verksamhet som Försäkringskassan har genomfört under 2014 framgår budget och struktur av regleringsbrevet.

## Administration av statlig fordran

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 2014 till 39 miljoner kronor. Intäkterna har minskat något under 2014. Avavgiften är oförändrad i jämförelse med 2013, 15 kronor. Intäkterna består av avgifter för nyupplagda avbetalningsplaner och avavgifter i de fall betalningar görs med avi och inte via avdrag i pågående utbetalningar. Överskjutande kostnader täcks med anslagsmedel. Avvikelsen mellan budget och utfall får anses ligga inom normalt intervall.

**Tabell 69 Administration av statlig fordran, tkr**

	2012	2013	2014	Budget 2014
IB	-	-	-	-
Avgiftsintäkter	8 907	9 665	8 478	10 000
Totala kostnader	-47 470	-41 913	-39 199	-
-kostnader som täcks av intäkter	8 907	9 665	8 478	-10 000
-kostnader som täcks av anslagsmedel	38 563	32 248	30 721	-
Årets resultat	-	-	-	-
UB	-	-	-	-

## Ersättning från försvaret

Enligt lagen (1991:1488) om handläggning av vissa ersättningar till den som tjänstgör inom totalförsvaret administrerar Försäkringskassan frågor om dagpenning och familjebidrag. Försäkringskassans administration av dessa ersättningar finansieras av totalförsvaret.

**Tabell 70 Ersättning från försvaret, tkr**

	2012	2013	2014	Budget 2014
IB	-278	335	366	-
Avgiftsintäkter	3 628	2 865	2 634	2 800
Kostnader	-3 015	-2 834	-3 028	-3 050
Årets resultat	613	31	-394	-
UB	335	366	-28	-

Administrationersättning från Försvarsmakten avseende familjebidrag och dagpenning till totalförsvarspliktiga redovisas från 2013 som en fordran/skuld i balansräkningen. Tidigare redovisades detta mot årets kapitalförändring.



## Ersättning från affärsdrivande verk

För att uppnå kostnadsneutralitet mellan företag som betalar arbetsskadeavgift (i vilken ingår ett påslag för administration) och statliga affärsverk gör Försäkringskassan ett påslag på de ersättningar affärsverken betalar 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. Såväl intäkter som kostnader är lägre år 2014 än 2013.

Kostnaden för att administrera livräntor är 4,7 (5,4) miljoner kronor.

**Tabell 71** Ersättning från affärsdrivande verk, tkr

	2012	2013	2014	Budget 2014
IB	-	-	-	-
Avgiftsintäkter	989	872	777	900
Totala kostnader	-5 556	-5 411	-4 673	-
-kostnader som täcks av intäkter	989	872	777	-900
-kostnader som täcks av anslagsmedel	4 567	4 539	3 896	-
Årets resultat	-	-	-	-
UB	-	-	-	-

Jämförelsetalen för föregående år är ändrade då de redovisades med omvända tecken i Försäkringskassans årsredovisning 2013.

## Intäkter från Pensionsmyndigheten

Försäkringskassan har en överenskommelse med Pensionsmyndigheten om tjänsteleveranser som bland annat gäller IT-tjänster, kundmöten och administrativa tjänster. Intäkterna och kostnaderna avser även servicekontor. Avvikelsen mot budget beror främst på att färre tjänster har levererats till Pensionsmyndigheten.

**Tabell 72** Intäkter från Pensionsmyndigheten, tkr

	2012	2013	2014	Budget 2014
IB	-	-	-	-
Avgiftsintäkter	380 360	330 098	316 981	342 360
Kostnader	-380 360	-330 098	-316 981	-342 360
Årets resultat	-	-	-	-
UB	-	-	-	-

## Tjänsteexport

Försäkringskassan får enligt sin instruktion bedriva tjänsteexport som är förenlig med myndighetens uppgifter och verksamhetsområde. Försäkringskassan har under 2014 bedrivit ett SIDA-finansierat Twinningprojekt med Makedonien, som är ett av de länder som förhandlar om medlemskap i EU. Projektets övergripande syfte är att bygga upp och förstärka administrationen för tillämpningen av EU-regelverket inom social-försäkringsområdet. Projektet startade i februari 2014 och kommer att pågå fram till augusti 2015. Avvikelsen mot budget beror främst på att aktiviteter som planerats under 2014 har senarelagts till 2015.

**Tabell 73** Tjänsteexport, tkr

	2012	2013	2014	Budget 2014
IB	5 423	1 935	1 409	-
Intäkter	2 148	400	1 975	7 000
Kostnader	-5 636	-926	-2 058	-6 000
Årets resultat	-3 488	-526	-83	-
UB	1 935	1 409	1 326	-

Tjänsteexport redovisas från 2012 som intäkt av bidrag då den hos Försäkringskassan har karaktären av bidragsintäkt.



# Finansiell redovisning

Årsredovisningen ska, enligt 2 kap 4 § förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag, bland annat bestå av resultaträkning, balansräkning, anslagsredovisning och noter, vilka redovisas i denna del

# Resultaträkning

Belopp i miljoner kronor		2014	2013
<b>Verksamhetens intäkter</b>	<b>Not</b>		
Intäkter av anslag	1	8 046	7 882
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	2	501	519
Intäkter av bidrag	3	49	92
Finansiella intäkter	4	<u>2</u>	<u>4</u>
<b>Summa</b>		<b>8 598</b>	<b>8 497</b>
<b>Verksamhetens kostnader</b>			
Kostnader för personal	5	-6 299	-6 213
Kostnader för lokaler		-624	-612
Övriga driftkostnader		-1 064	-1 070
Finansiella kostnader	6	-11	-17
Avskrivningar och nedskrivningar		<u>-603</u>	<u>-589</u>
<b>Summa</b>		<b>-8 601</b>	<b>-8 501</b>
<b>Verksamhetsutfall</b>		<b>-3</b>	<b>-4</b>
<b>Uppbördsverksamhet</b>			
<b>Intäkter</b>			
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras	7	104	158
Socialavgifter		456 198	443 331
Skatteintäkter		<u>5 254</u>	<u>5 090</u>
		<b>461 556</b>	<b>448 579</b>
<b>Avgår</b>			
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamheten		-320 231	-311 184
Inleverans till AP-fonderna		-109 559	-106 438
Överföring till premiepensionssystemet		<u>-31 789</u>	<u>-30 942</u>
		<b>-461 579</b>	<b>-448 564</b>
<b>Saldo uppbörd</b>		<b>-23</b>	<b>15</b>
<b>Transfereringar</b>			
<b>Intäkter</b>			
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag		193 919	188 391
Medel som erhållits från myndigheter för finansiering av bidrag		17 232	17 603
Övriga erhållna medel för finansiering av bidrag	8	6 185	6 078
Finansiella intäkter	9	48	50
Finansiella kostnader	10	<u>-13</u>	<u>-10</u>
		<b>217 371</b>	<b>212 112</b>
<b>Avsättning till/upplösning av fonder m.m. för transfereringsändamål</b>	11	<b>-25</b>	<b>7</b>
<b>Kostnader</b>	12		
Utgiftsområde:			
9 Hälsovård, sjukvård och social omsorg		-34 832	-33 578
10 Ekonomisk trygghet vid sjukdom och funktionsnedsättning		-90 943	-88 343
12 Ekonomisk trygghet för familjer och barn		-74 374	-72 390
Andra utbetalningar		<u>-17 262</u>	<u>-17 629</u>
		<b>-217 411</b>	<b>-211 940</b>
<b>Saldo transfereringar</b>		<b>-65</b>	<b>179</b>
<b>Årets kapitalförändring</b>	13	<b>-91</b>	<b>190</b>

# Balansräkning

Belopp i miljoner kronor

		2014-12-31	2013-12-31
<b>TILLGÅNGAR</b>			
<b>Immateriella anläggningstillgångar</b>	<b>Not</b>		
Balanserade utgifter för utveckling av IT-system	14	1 431	1 453
Förvärvade licenser, rättigheter m.m.		52	48
		<u>1 483</u>	<u>1 501</u>
<b>Materiella anläggningstillgångar</b>			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	15	16	16
Maskiner och inventarier	16	253	188
Pågående nyanläggningar	17	0	25
		<u>269</u>	<u>229</u>
<b>Varulager m.m.</b>			
Varulager		0	0
<b>Kortfristiga fordringar</b>			
Kundfordringar		5	4
Fordringar hos andra myndigheter	18	25 526	25 295
Övriga kortfristiga fordringar	19	2 449	2 428
		<u>27 980</u>	<u>27 727</u>
<b>Periodavgränsningsposter</b>			
Förutbetalda kostnader	20	268	249
Upplupna bidragsintäkter		124	164
Övriga upplupna intäkter	21	478	452
		<u>870</u>	<u>865</u>
<b>Avräkning med statsverket</b>			
Avräkning med statsverket	22	-17 188	-16 655
<b>Kortfristiga placeringar</b>			
Obligationer och andra värdepapper	23	1 150	1 119
<b>Kassa och bank</b>			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret		595	456
Kassa och bank		42	3
		<u>637</u>	<u>459</u>
<b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>		<b>15 201</b>	<b>15 245</b>
<b>KAPITAL OCH SKULDER</b>			
<b>Myndighetskapital</b>	<b>24</b>		
Statskapital		0	0
Balanserad kapitalförändring	25	1 695	1 505
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	13	-91	190
		<u>1 604</u>	<u>1 695</u>
<b>Fonder</b>			
Fonder	11	1 173	1 148
<b>Avsättningar</b>			
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	26	7	17
Avsättningar för kompetensväxling	27	47	50
Avsättning för engångspremier vid omställning		9	9
		<u>63</u>	<u>76</u>
<b>Skulder m.m.</b>			
Lån i Riksgäldskontoret	28	1 700	1 659
Övriga krediter i Riksgäldskontoret		57	0
Kortfristiga skulder till andra myndigheter		274	222
Leverantörsskulder		461	539
Övriga kortfristiga skulder	29	8 595	8 634
		<u>11 087</u>	<u>11 054</u>
<b>Periodavgränsningsposter</b>			
Upplupna kostnader	30	1 263	1 245
Oförbrukade bidrag	31	10	24
Övriga förutbetalda intäkter		1	3
		<u>1 274</u>	<u>1 272</u>
<b>SUMMA KAPITAL OCH SKULDER</b>		<b>15 201</b>	<b>15 245</b>
<b>Ansvarsförbindelser</b>			
Övriga ansvarsförbindelser	32	21	22

# Anslagsredovisning

Perioden 1 januari - 31 december 2014

Belopp i miljoner kronor

Anslag	Ingående överförings- belopp	Årets tilldelning enligt regle- ringsbrev	Omdisponerade anslagsbelopp	Indrag- ning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Inkomster	Utgående överförings- belopp	Not
<b>Utgiftsområde 9</b>									
<b>Hälsovård, sjukvård och social omsorg</b>									
9 01:004 Tandvårdsförmåner									
1 Statligt tandvårdsstöd	1 007	5 676		-1 007	5 676	-5 217		459	A
9 01:006 Bidrag till folkhälsa och sjukvård									
27 Statlig ålderspensionsavgift	-	1			1	-1		-	B
9 01:007 Sjukvård i internationella förhållanden									
1 Sjukvård i internationella förhållanden	27	658		-27	658	-489		169	C
9 04:003 Bilstöd till personer med funktionsnedsättning									
1 Bilstöd till personer med funktionsnedsättning	-13	367			354	-315		39	D
9 04:004 Kostnader för statlig assistansersättning									
1 Kostnader för statlig assistansersättning	-582	23 235			22 653	-28 589	4 795	-1 141	E
<b>Utgiftsområde 10</b>									
<b>Ekonomisk trygghet vid sjukdom och funktionsnedsättning</b>									
10 01:001 Sjukpenning och rehabilitering m.m.									
5 Boendetillägg	15	122		-15	122	-89		33	F
7 Högstkostnadsskydd för arbetsgivare	20	83		-20	83	-60		23	G
8 Sjukpenning respektive rehabiliteringspenning i särskilda fall	29	81		-29	81	-51		30	H
15 Närståendepenning	-4	163			159	-162		-3	I
16 Statlig ålderspensionsavgift för närståendepenning	-	15			15	-15		-	
17 Statlig ålderspensionsavgift för rehabiliteringspenning	-	130			130	-130		-	
18 Statlig ålderspensionsavgift för sjukpenning	-	2 826			2 826	-2 826		-	
19 Rehabiliteringspenning	46	1 292		-46	1 292	-1 135		157	J
20 Arbetshjälpmedel m.m.	30	168		-30	168	-161		7	
21 Sjukpenning	-210	27 621			27 411	-27 671		-260	K
Summa 10 01:001	-74	32 501		-140	32 287	-32 300		-13	
10 01:002 Aktivitets- och sjukersättningar m.m.									
5 Aktivitets- och sjukersättningar	-1 212	40 548			39 336	-39 432		-96	L
6 Bostadstillägg till personer med aktivitets- och sjukersättningar	-166	4 772			4 606	-4 689		-83	M
7 Kostnader för vissa personer med aktivitets- och sjukersättningar	3	29		-3	29	-28		1	
8 Statlig ålderspensionsavgift för aktivitets- och sjukersättningar	-	6 679			6 679	-6 679		-	
Summa 10 01:002	-1 375	52 028		-3	50 650	-50 828		-178	
10 01:003 Handikappersättningar									
1 Handikappersättningar	-44	1 377			1 333	-1 331		2	N
10 01:004 Arbetsskadeersättningar m.m.									
4 Statlig ålderspensionsavgift för arbetsskadelivränta	-	279			279	-279		-	
5 Arbetsskadelivränta	-67	3 371			3 304	-3 331		-27	O
Summa 10 01:004	-67	3 650			3 583	-3 610		-27	

Perioden 1 januari - 31 december 2014

Belopp i miljoner kronor

Anslag	Ingående överförings- belopp	Årets tilldelning enligt regl- eringsbrev	Omdisponerade anslagsbelopp	Indrag- ning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Inkomster	Utgående överförings- belopp	Not
10 1:005 Ersättning för kroppsskador									
3 Ersättning för kroppsskador	1	40		-1	40	-39		1	
4 Statlig ålderspensionsavgift för ersättning för kroppsskador	-	1			1	-1		-	
Summa 10 01:005	1	41		-1	41	-40		1	
10 01:006 Bidrag för sjukskrivningsprocessen									
1 Rehabiliteringsgaranti	207	750	135	-168	924	-921		3	P
3 Finansiell samordning genom samordningsförbund	1	280		-1	280	-279		1	
4 Finansiell samordning mellan Försäkringskassan och hälso- och sjukvården	2	30		-2	30	-30		0	
5 Rehabiliteringsinsatser i samarbete mellan Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen	19	738		-19	738	-735		3	
7 Effektiv sjukskrivningsprocess	29	36		-29	36	-6		30	Q
8 Arbetsplatsnära stöd	-	30			30	-12		18	R
9 Försäkringsmedicinska utredningar	-	250	-135		115	-94		21	S
10 Bidrag till hälso- och sjukvården	-	1 000			1 000	-978		22	
Summa 10 01:006	258	3 114	0	-219	3 153	-3 055		98	
10 02:001 Försäkringskassan									
1 Förvaltningsmedel	-81	7 869			7 788	-7 811		-23	
<b>Utgiftsområde 12 Ekonomisk trygghet för familjer och barn</b>									
12 01:001 Allmänna barnbidrag									
1 Allmänna barnbidrag	-10	25 132			25 122	-25 220		-98	
12 01:002 Föräldraförsäkring									
1 Jämställdhetsbonus	-29	264	60		295	-307		-12	T
4 Statlig ålderspensionsavgift för föräldrapenning	-	2 738			2 738	-2 738		-	
8 Statlig ålderspensionsavgift för tillfällig föräldrapenning	-	637			637	-637		-	
9 Föräldrapenning	231	28 418	-570	-231	27 848	-27 353		495	U
10 Statlig ålderspensionsavgift för graviditetspenning	-	51			51	-51		-	
11 Tillfällig föräldrapenning	-518	6 005	500		5 987	-6 018		-31	V
12 Graviditetspenning	-19	574	10		565	-550		15	X
Summa 12 01:002	-336	38 686	0	-231	38 119	-37 654		465	
12 01:003 Underhållsstöd									
1 Underhållsstöd	-61	2 056			1 995	-3 258	1 198	-65	
12 01:004 Bidrag till kostnader för internationella adoptioner									
1 Bidrag till kostnader för internationella adoptioner	21	36		-21	36	-14		22	Y
12 01:006 Vårdbidrag för funktionshindrade barn									
3 Statlig ålderspensionsavgift för vårdbidrag för funktionshindrade barn	-	272			272	-272		-	
4 Vårdbidrag för funktionshindrade barn	-19	2 929			2 910	-3 023		-113	
Summa 12 01:006	-19	3 201			3 182	-3 295		-113	
12 01:008 Bostadsbidrag									
2 Bostadsbidrag	-122	4 926			4 804	-4 958		-154	
<b>Summa</b>	<b>-1 469</b>	<b>204 555</b>		<b>-1 649</b>	<b>201 437</b>	<b>-207 985</b>	<b>5 993</b>	<b>-555</b>	
<b>Avslutade anslag</b>									
10 01:001 001 Företagshälsovård och rehabiliteringsgaranti	0			0				-	
10 01:006 002 Bidrag för arbetet med sjukskrivningar inom hälso- och sjukvård	0			0				-	
Summa avslutade anslag	0			0				-	
<b>Summa totalt</b>	<b>-1 469</b>	<b>204 555</b>		<b>-1 649</b>	<b>201 437</b>	<b>-207 985</b>	<b>5 993</b>	<b>-555</b>	

## Utnyttjade anslagskrediter

Belopp i tusen kronor

Anslag	Beviljad kredit	Utnyttjad kredit
9 4:4 ap.1 Kostnader för statlig assistansersättning	1 161 750	1 141 335
10 1:1 ap.15 Närståendepenning	8 050	3 627
10 1:1 ap.21 Sjukpenning	1 310 000	259 910
10 1:2 ap.5 Aktivitets- och sjukersättningar	1 911 778	96 018
10 1:2 ap.6 Bostadstillägg till personer med aktivitets- och sjukersättningar	230 525	82 662
10 1:4 ap.5 Arbetsskadeföränta	160 000	26 752
10 2:1 ap.1 Förvaltningsmedel	236 080	22 894
12 1:1 ap.1 Allmänna barnbidrag	1 256 600	97 866
12 1:2 ap.1 Jämsköldhetsbonus	23 518	11 534
12 1:2 ap.11 Tillfällig föräldrapenning	548 752	30 801
12 1:3 ap.1 Underhållsstöd	102 800	64 679
12 1:6 ap.4 Vårdbidrag för funktionshindrade barn	146 450	112 723
12 1:8 ap.2 Bostadsbidrag	246 300	154 115
<b>Summa</b>	<b>7 342 603</b>	<b>2 104 916</b>

## Beställningsbemyndigande

Utgiftsområde 10 Ekonomisk trygghet vid sjukdom och funktionsnedsättning  
1:6 Bidrag för sjukskrivningsprocessen

Belopp i tusen kronor

Anslags- benämning	Tilldelat bemyndigande	Ingående åtaganden	Utestående åtaganden	Utestående åtagandenas fördelning (infrianden) per år		
				2015	2016	2017
10 1:6 ap.1	940 000	1 000 000	937 500	759 500	178 000	-
10 1:6 ap.9	250 000	450 000	312 500	245 800	66 700	-
10 1:6 ap.10	2 000 000	3 000 000	2 000 000	1 000 000	1 000 000	-

Utestående åtaganden 2013 under anslagsbenämning 10 1:7 ap.1 redovisas från och med 2014 under anslagsbenämning 10 1:6 ap.1.

Utestående åtaganden 2013 under anslagsbenämning 10 1:6 ap.2 redovisas från och med 2014 under anslagsbenämning 10 1:6 ap.10.

I enlighet med regleringsbrev redovisar Försäkringskassan de ekonomiska åtaganden som ingått av regeringen (Socialdepartementet). För bemyndiganden på anslag 10 1:6 ap.1, ap.9 och ap.10 har Socialdepartementet ingått avtal med Sveriges Kommuner och Landsting. Försäkringskassan har som grund för sin redovisning erhållit intyg från Socialdepartementet som motsvarar de redovisade beloppen. Av detta framgår att avtal ingått under 2014 avseende 2015 och 2016, vilka medför infriande av åtaganden under år 2015 och 2016. Försäkringskassan har även erhållit kopia av samtliga avtal. Utöver de avtal som ingått under 2014, finns tidigare åtaganden från avtal som kommer att infrias under fördelningsperioden.

Det tilldelade bemyndigandet 2014 avseende ap.9 motsvarar inte utestående åtaganden. Åtaganden uppgår till 312 500 tusen kronor och tilldelad bemyndiganderam uppgår till 250 000 tusen kronor, vilket innebär ett överskridande av tilldelat bemyndigande. Det beror på att regeringen har ingått åtaganden utan stöd av beställningsbemyndigande men med förbehåll om riksdagens godkännande av kommande budgetpropositioner. Detta framgår också av det intyg Försäkringskassan har erhållit från Socialdepartementet.

Försäkringskassan bedömer utifrån de intyg och avtal som erhållits från Socialdepartementet att redovisningen är rättvisande.



## Finansiella villkor i anslagsredovisningen

### Anslag 10 01:004 Arbetsskadeersättningar m.m.

#### Anslagspost 5 Arbetsskadelivränta

Regeringen bemyndigar Försäkringskassan att från och med den 1 januari 2014 räkna om livräntor från frivilliga yrkesskedeförsäkringen med den procentsats som motsvarar förändringen av prisbasbeloppet mellan 2013 och 2014. Omräkning för 2014 har gjorts med -0,2 %.

### Anslag 10 01:006 Bidrag för sjukskrivningsprocessen

#### Anslagspost 1 Rehabiliteringsgarantin

Högst 750 miljoner kronor av anslagsposten får användas för rehabiliteringsgarantin inom hälso- och sjukvården i enlighet med överenskommelsen (dnr S2013/8820/SF) som träffats mellan staten och Sveriges Kommuner och Landsting. Därav får högst 25 miljoner kronor användas för att finansiera forskning, implementering, utvärdering och utredning kopplat till rehabiliteringsgarantin. Bokförda kostnader under 2014 för detta ändamål uppgår till 15 miljoner kronor.

Anslagsposten får även användas för utbetalningar som avser det fjärde kvartalet 2013 för rehabiliteringsgarantin inom hälso- och sjukvården i enlighet med överenskommelsen (dnr S2012/8771/SF) som träffats mellan staten och Sveriges Kommuner och Landsting.

Anslaget 1:6 Bidrag för sjukskrivningsprocessen får även användas för statsbidrag till företagshälsovård med vissa insatser inom rehabiliteringsområdet avseende tid före den 1 januari 2014. Bokförda kostnader uppgår till 14 miljoner kronor.

#### Anslagspost 3 Finansiell samordning genom samordningsförbund

Av anslagsposten får högst 3 miljoner kronor användas för administrativa kostnader till följd av arbetet med samordningsförbundens verksamhet. Bokförda kostnader uppgår till 2,6 miljoner kronor.

#### Anslagspost 7 Effektiv sjukskrivningsprocess

Av anslagsposten får högst 1,5 miljoner kronor användas av Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd för att fördjupa kunskapen om sambandet mellan psykisk ohälsa, arbetsliv och sjukfrånvaro, i enlighet med beslut i budgetpropositionen för 2014 utgiftsområde 10 Ekonomisk trygghet vid sjukdom och funktionsnedsättning, anslag 1:6 Bidrag för sjukskrivningsprocessen, ap. 7 Effektiv sjukskrivningsprocess. Under året har 1,5 miljoner kronor utbetalats till Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd.

#### Anslagspost 8 Arbetsplatsnära stöd

Av anslagsposten får högst 500 tusen kronor användas för framtagande av Försäkringskassans informationsmaterial angående det arbetsplatsnära stödet. Bokförda kostnader uppgår till 347 tusen kronor.

#### Anslagspost 10 Bidrag till hälso- och sjukvården

Högst 945 miljoner kronor får användas för utbetalning av bidrag i enlighet med överenskommelsen (dnr 2012/8772/SF) mellan staten och Sveriges Kommuner och Landsting om en kvalitetssäker och effektiv sjukskrivningsprocess och maximalt 50 miljoner kronor disponeras för utbetalning av bidrag i enlighet med överenskommelse (dnr 2013/2074/SF) mellan staten och Sveriges Kommuner och Landsting om en pilotverksamhet med aktivitetsförmågutredningar för 2013. Högst 3 miljoner kronor får användas av Socialstyrelsen för uppdrag 13 och uppdrag 14 under Hälso- och sjukvård och Folkhälsa i enlighet med Socialstyrelsens regleringsbrev för 2014. Högst 2 miljoner av anslagsposten får, efter beslut av regeringen, användas för utvärderingsinsatser i arbetet med sjukskrivningar inom hälso- och sjukvården.

Regeringen har avsatt totalt 1 miljard kronor för 2013 till hälso- och sjukvården för att bidra till en kvalitetssäker och effektiv sjukskrivningsprocess, den så kallade sjukskrivningsmiljarden. I november 2012 slöts en överenskommelse om fördjupade medicinska utredningar mellan staten och Sveriges Kommuner och Landsting omfattande 250 miljoner kronor. I december 2012 avtalades om ytterligare 700 miljoner kronor, sammanlagt 950 miljoner kronor. Samtidigt reserverades 50 miljoner kronor för en försöksverksamhet av aktivitetsförmågeutredningar under 2013. Enligt överenskommelserna ska utbetalning ske under 2014.

Totalt har Försäkringskassan inom ramen för sjukskrivningsmiljarden 2013 betalat ut 978 miljoner kronor under 2014.

### **Anslag 10 02:001 Försäkringskassan**

#### **Anslagspost 1 Förvaltningsmedel**

Av anslagsposten får högst 8,9 miljoner kronor användas för att stödja forskning inom socialförsäkringens område. Bokförda kostnader under 2014 uppgår till 2,3 miljoner kronor.

Av anslagsposten får högst 3 miljoner kronor enligt regeringens beslut (S2008/10484/HS), användas till att samordna ett utvärderingsprogram för tandvårdsstödet. Projektet avslutades 2013 och inga kostnader har bokförts under 2014.

Försäkringskassan ska kunna använda och samverka med det gemensamma radio-kommunikationssystemet Rakel. Försäkringskassan ska betala 90 tusen kronor till Myndigheten för samhällsskydd och beredskap som abonnemangsavgift för detta system. Beloppet ska betalas efter fakturering från Myndigheten för samhällsskydd och beredskap. Bokförda kostnader under 2014 uppgår till 90 tusen kronor.

### **Undantag från det ekonomiadministrativa regelverket enligt regleringsbrev 2013-12-19**

Försäkringskassan får med undantag av 3 kap. 3 § kapitalförsörjningsförordningen (2011:210) använda statens centralkonto i Riksbanken för utbetalningar av aktivitetsstöd enligt förordning (1996:1100) om aktivitetsstöd, etableringsersättning enligt förordning (2010:407) om ersättning till vissa nyanlända invandrare samt pensioner och pensionsrelaterade förmåner som Försäkringskassan ombesörjer åt Pensionsmyndigheten enligt förordning (2002:782) om ansökan och utbetalning av pension m.fl. förmåner och 9 kap. 3 a § lagen (2010:111) om införande av socialförsäkringsbalken under tiden tills medel för utbetalningarna lämnats från Arbetsförmedlingen respektive Pensionsmyndigheten.

Försäkringskassan har redovisningsansvar för de av Pensionsmyndighetens fordringar som Försäkringskassan enligt 9 kap. 3 a § lagen (2010:111) om införande av socialförsäkringsbalken har ansvar för i övrigt. I not till balansräkningen i årsredovisningen och delårsrapporten ska framgå storleken på de utestående fordringar som redovisas hos Försäkringskassan men som avser Pensionsmyndighetens verksamhet.

## Noter och kommentarer till Anslagsredovisningen

Anslagen är ramanslag.

Ingående överföringsbelopp per anslag är lika med utgående överföringsbelopp per anslag i årsredovisningen för 2013.

I kolumnen för årets tilldelning enligt regleringsbrev redovisas de belopp som anges i regleringsbrev från Socialdepartementet 19 december 2013 om inget annat anges i not. Samtliga indragningar av anslagsbelopp är enligt regleringsbrev 19 december 2013 om inget annat anges i not.

Utfall som väsentligt avviker från årets tilldelade anslag enligt årets regleringsbrev kommenteras i not.

A. Anslagsutfallet är 459 miljoner kronor lägre än tilldelade medel, vilket dels beror på att antal patienter var lägre än förväntat, dels på att Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket har gjort en översyn av de delar som ingår i respektive tandvårdsåtgärd. Översynen ledde till en omräkning av referenspriserna som medförde sänkta utgifter för tandvårdsstödet.

B. Försäkringskassan disponerar anslagsposten enligt regleringsbrev 2013-12-19 avseende Kammarkollegiet.

C. Anslagsutfallet är 169 miljoner kronor lägre än tilldelade medel. Det är framförallt inom pensionärsvård som utfallet har varit lägre än tidigare beräknat.

D. Regeringsbeslut 2014-12-11 ändrar regleringsbrev 2013-12-19 vilket innebär att tilldelat anslag har ökats med 20 miljoner kronor. Totalt disponibelt belopp är 354 miljoner kronor. Anslagsutfallet är 52 miljoner kronor lägre än årets tilldelning och 39 miljoner kronor lägre än disponibla medel på grund av ett negativt ingående överföringsbelopp. Det lägre anslagsutfallet beror dels på att medelbeloppet för anpassningsbidraget är lägre än tidigare år, dels att antalet utbetalningar för både grundbidraget och anpassningsbidraget är färre än tidigare beräknat.

E. Anslagsbelastningen är 559 miljoner kronor högre än årets tilldelning och 1 141 miljoner kronor högre än disponibla medel på grund av ett negativt ingående överföringsbelopp. Anslagsutfallet ryms inom medgiven anslagskredit. Kostnadsökningen inom assistansersättningen förklaras av en årlig höjning av timersättningen, fler assistanstimmar per brukare och fler brukare.

F. Anslagsutfallet är 33 miljoner kronor lägre än tilldelade medel. Det beror framförallt på att antal personer med sjukförmåner som fått boendetillägg blev lägre än förväntat.

G. Anslagsutfallet är 23 miljoner kronor lägre än tilldelade medel beroende dels på att få arbetsgivare känner till förmånen, dels att det upplevs som administrativt besvärligt att ansöka om ersättning.

H. Anslagsutfallet är 30 miljoner kronor lägre än tilldelade medel beroende på att antalet uttagna nettodagar blev färre än förväntat.

I. Regeringsbeslut 2014-12-11 ändrar regleringsbrev 2013-12-19 vilket innebär att tilldelat anslag har ökats med 1,6 miljoner kronor. Totalt disponibelt belopp är 159 miljoner kronor. Anslagsbelastningen överensstämmer i det närmaste med årets tilldelning men är 3 miljoner kronor högre än disponibla medel på grund av ett negativt ingående överföringsbelopp. Anslagsutfallet ryms inom medgiven anslagskredit.

J. Anslagsutfallet är 157 miljoner kronor lägre än tilldelade medel på grund av att antalet nettodagar blev färre än förväntat.

K. Regeringsbeslut 2014-12-11 ändrar regleringsbrev 2013-12-19 vilket innebär att tilldelat anslag har ökats med 1 421 miljoner kronor. Totalt disponibelt belopp är 27 411 miljoner kronor. Anslagsbelastningen är 50 miljoner kronor högre än årets tilldelning och 260 miljoner kronor högre än disponibla medel på grund av ett negativt ingående överföringsbelopp. Anslagsutfallet ryms inom medgiven anslagskredit. Utgifterna blev högre än förväntat på grund av fler sjukfall samt att sjukfallslängderna ökade.

L. Regeringsbeslut 2014-12-11 ändrar regleringsbrev 2013-12-19 vilket innebär att tilldelat anslag har ökats med 2 313 miljoner kronor. Totalt disponibelt belopp är 39 336 miljoner kronor. Anslagsbelastningen är 1 116 miljoner kronor lägre än årets tilldelning och 96 miljoner kronor högre än disponibla medel på grund av ett negativt ingående överföringsbelopp. Anslagsutfallet ryms inom medgiven anslagskredit. Ytterligare medel tillfördes anslaget för att nybeviljandet av sjuk- och aktivitetsersättning har varit högre än väntat och att fler har högre ersättning än beräknat.

M. Regeringsbeslut 2014-12-11 ändrar regleringsbrev 2013-12-19 vilket innebär att tilldelat anslag har ökats med 162 miljoner kronor. Totalt disponibelt belopp är 4 606 miljoner kronor. Anslagsbelastningen är 83 miljoner lägre än årets tilldelning och 83 miljoner kronor högre än disponibla medel på grund av ett negativt ingående överföringsbelopp. Anslagsutfallet ryms inom medgiven anslagskredit.

N. Regeringsbeslut 2014-12-11 ändrar regleringsbrev 2013-12-19 vilket innebär att tilldelat anslag har ökats med 63 miljoner kronor. Totalt disponibelt belopp är 1 333 miljoner kronor. Anslagsutfallet är 46 miljoner kronor lägre än årets tilldelning och 2 miljoner kronor lägre än disponibla medel på grund av ett negativt ingående överföringsbelopp.

O. Regeringsbeslut 2014-12-11 ändrar regleringsbrev 2013-12-19 vilket innebär att tilldelat anslag har ökats med 171 miljoner kronor. Totalt disponibelt belopp är 3 304 miljoner kronor. Anslagsbelastningen är 40 miljoner kronor lägre än årets tilldelning och 27 miljoner kronor högre än disponibla medel på grund av ett negativt ingående överföringsbelopp. Anslagsutfallet ryms inom medgiven anslagskredit. Ytterligare medel tillfördes anslaget för att arbetsskadeersättningarna inte har minskat lika mycket som förväntat och att fler livräntor har tillkommit under året.

P. Enligt regleringsbrev 2013-12-19 får 39 miljoner kronor av anslagsbehållning från 2013 disponeras 2014. Enligt regeringsbeslut 2014-06-19 får anslaget användas för statsbidrag till företagshälsovård med vissa insatser inom rehabiliteringsområdet avseende tid före 1 januari 2014. Regeringsbeslut 2014-12-11 ändrar regleringsbrev 2013-12-19. 135 miljoner kronor har omfördelats från anslagspost 9 till anslagspost 1. Totalt disponibelt belopp är 924 miljoner kronor.

Q. Anslagsutfallet är 30 miljoner kronor lägre än tilldelade medel på grund av att arbetet i projektet under 2014 har varit inriktat på ett omfattande förstudiearbete och uppbyggnad av projektets olika insatser. Insatserna startades fullt ut i november 2014.

R. Anslagsutfallet är 18 miljoner kronor lägre än tilldelade medel framför allt på grund av att det är ett nytt bidrag som gäller från och med den 1 april 2014 och att det har tagit tid för arbetsgivare och företagshälsovård att inrätta rutiner för det arbetsplatsnära stödet.

S. Regeringsbeslut 2014-12-11 ändrar regleringsbrev 2013-12-19. 135 miljoner kronor har omfördelats från anslagspost 9 till anslagspost 1. Totalt disponibelt belopp är 115 miljoner kronor. Anslagsutfallet är 21 miljoner kronor lägre än disponibla medel vilket förklaras av att antalet beställda utredningar blev färre än prognosticerat.

T. Regeringsbeslut 2014-12-11 ändrar regleringsbrev 2013-12-19. 60 miljoner kronor har omfördelats från anslagspost 9 till anslagspost 1. Totalt disponibelt belopp är 295 miljoner kronor. Tilldelad anslagskredit höjdes till 24 miljoner kronor enligt regeringsbeslut 2014-12-11.

U. Regeringsbeslut 2014-12-11 ändrar regleringsbrev 2013-12-19. 570 miljoner kronor har omfördelats från anslagspost 9 till anslagspost 1 med 60 miljoner kronor, anslagspost 11 med 500 miljoner kronor och anslagspost 12 med 10 miljoner kronor. Totalt disponibelt belopp för anslagspost 9 är 27 848 miljoner kronor. Anslagsutfallet är 495 miljoner kronor lägre än tilldelade medel beroende på att medelersättningen för SGI-dagar under högsta ersättningsnivån är lägre än förväntat på grund av lägre timlöneökning.

V. Regeringsbeslut 2014-12-11 ändrar regleringsbrev 2013-12-19. 500 miljoner kronor har omfördelats från anslagspost 9 till anslagspost 11. Totalt disponibelt belopp är 5 987 miljoner kronor. Tilldelad anslagskredit höjdes till 549 miljoner kronor enligt regeringsbeslut 2014-12-11.

X. Regeringsbeslut 2014-12-11 ändrar regleringsbrev 2013-12-19. 10 miljoner kronor har omfördelats från anslagspost 9 till anslagspost 12. Totalt disponibelt belopp är 565 miljoner kronor.

Y. Anslagsutfallet är 22 miljoner kronor lägre än tilldelade medel på grund av att antalet adopterade barn fortsätter att minska. Minskningen förklaras av att antalet tillgängliga barn för adoption särskilt från länder som Kina, Sydkorea och Ryssland har blivit färre.

# Redovisning mot inkomsttitel

Perioden 1 januari - 31 december 2014

Belopp i miljoner kronor

Inkomsttitel	Inkomster	Utgifter	Netto
<b>2811 Övriga inkomster av statens verksamhet</b>			
140 Övriga inkomster	126		126
<b>Summa 2811 Övriga inkomster av statens verksamhet</b>	<b>126</b>		<b>126</b>
<b>9111 Fysiska personers inkomstskatt, netto</b>			
411 Egenavgift, sjukförsäkringsavgift		-751	-751
412 Egenavgift, föräldraförsäkring		-1 008	-1 008
413 Egenavgift, arbetsskadeförsäkringsavgift		-116	-116
414 Egenavgift, ålderspensionsavgift		-3 432	-3 432
415 Egenavgift, efterlevandavgift		-452	-452
416 Egenavgift, arbetsmarknadsavgift		-2	-2
417 Egenavgift, allmän löneavgift		-3 531	-3 531
<b>Summa 9111 Fysiska personers inkomstskatt, netto</b>		<b>-9 292</b>	<b>-9 292</b>
<b>9212 Efterlevandepensionsavgift</b>			
011 Arbetsgivaravgift	16 189		16 189
012 Egenföretagaravgift	452		452
<b>Summa 9212 Efterlevandepensionsavgift</b>	<b>16 641</b>		<b>16 641</b>
<b>9221 Sjukförsäkringsavgift</b>			
011 Arbetsgivaravgift	60 165		60 165
012 Egenföretagaravgift	751		751
<b>Summa 9221 Sjukförsäkringsavgift</b>	<b>60 916</b>		<b>60 916</b>
<b>9222 Föräldraförsäkringsavgift</b>			
011 Arbetsgivaravgift	35 967		35 967
012 Egenföretagaravgift	1 008		1 008
<b>Summa 9222 Föräldraförsäkringsavgift</b>	<b>36 975</b>		<b>36 975</b>
<b>9251 Ålderspensionsavgift, netto</b>			
011 Arbetsgivaravgift	154 657		154 657
012 Egenföretagaravgift	3 432		3 432
015 AP-fondsandel, ut		-109 560	-109 560
022 Utgifter till Riksgäldskontoret		-2 724	-2 724
051 Arbetsgivaravgift innevarande år		-28 528	-28 528
052 Arbetsgivaravgift föregående år		-46	-46
053 Arbetsgivaravgift äldre år		134	134
054 Egenföretagaravgift innevarande år		-575	-575
056 Egenföretagaravgift äldre år		-49	-49
<b>Summa 9251 Ålderspensionsavgift, netto</b>	<b>158 089</b>	<b>-141 348</b>	<b>16 741</b>
<b>9253 Arbetsskadeavgift</b>			
011 Arbetsgivaravgift	4 143		4 143
012 Egenföretagaravgift	116		116
<b>Summa 9253 Arbetsskadeavgift</b>	<b>4 259</b>		<b>4 259</b>
<b>9254 Arbetsmarknadsavgift</b>			
011 Arbetsgivaravgift	39 384		39 384
012 Egenföretagaravgift	2		2
<b>Summa 9254 Arbetsmarknadsavgift</b>	<b>39 386</b>		<b>39 386</b>
<b>9281 Allmän löneavgift</b>			
011 Arbetsgivaravgift	136 401		136 401
012 Egenföretagaravgift	3 531		3 531
<b>Summa 9281 Allmän löneavgift</b>	<b>139 932</b>		<b>139 932</b>
<b>9291 Särskild löneskatt</b>			
011 Arbetsgivare	1 663		1 663
021 Statliga myndigheter	2 345		2 345
022 Statliga affärsverk	34		34
031 Kåpan	1 213		1 213
<b>Summa 9291 Särskild löneskatt</b>	<b>5 255</b>		<b>5 255</b>
<b>9299 Avräkning socialavgifter</b>			
019 Debiterade arbetsgivaravgifter till Försäkringskassan		-448 569	-448 569
<b>Summa 9299 Avräkning socialavgifter</b>		<b>-448 569</b>	<b>-448 569</b>
<b>Totalt inkomsttitlar</b>	<b>461 579</b>	<b>-599 209</b>	<b>-137 630</b>

Uppgift om influtna socialavgifter och debiterade egenföretagares avgifter lämnas av Skatteverket

# Finansieringsanalys

## Belopp i miljoner kronor

	Not	2014	2013
<b>Drift</b>			
Kostnader	33	-8 009	-7 956
Finansiering av drift			
Intäkter av anslag	34	7 448	7 282
Intäkter av avgifter och andra ersättningar		501	519
Intäkter av bidrag		49	92
Övriga intäkter		2	4
<i>Summa medel som tillförts för finansiering av drift</i>		<b>8 000</b>	7 897
Minskning (+) av lager		0	0
Ökning (-)/Minskning av kortfristiga fordringar (+)		7	-17
Ökning (+)/Minskning (-) av kortfristiga skulder		-10	72
Kassaflöde från (+) / till (-) drift		-12	-4
<b>Investeringar</b>			
Investeringar i materiella tillgångar		-133	-140
Investeringar i immateriella tillgångar		-493	-542
<i>Summa investeringsutgifter</i>		<b>-626</b>	-682
Finansiering av investeringar			
Lån från Riksgäldskontoret		639	686
-amorteringar		-598	-600
Anslagsmedel som erhållits för investeringar		598	600
Försäljning av materiella anläggningstillgångar		1	1
<i>Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar</i>		<b>640</b>	687
Förändring av kortfristiga skulder		27	7
Kassaflöde från (+) / till (-) investeringar		41	12
<b>Uppbördsverksamhet</b>			
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras		104	158
Intäkter av uppbörd		461 453	448 421
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder		-62	100
<i>Inbetalningar i uppbördsverksamhet</i>		<b>461 495</b>	448 679
<i>Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet</i>		<b>-461 579</b>	-448 565
Kassaflöde från (+) / till (-) uppbördsverksamhet		-84	114
<b>Transfereringsverksamhet</b>			
Lämnade bidrag		-217 411	-211 940
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder		-260	-1 187
<i>Utbetalningar i transfereringsverksamhet</i>		<b>-217 671</b>	-213 127
Finansiering av transfereringsverksamhet			
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag		193 919	188 391
Medel som erhållits från andra myndigheter för finansiering av bidrag		17 232	17 603
Övriga erhållna medel för finansiering av bidrag		6 185	6 078
Finansiella intäkter och kostnader, netto		35	40
<i>Summa medel som tillförts för finansiering av transfereringsverksamhet</i>		<b>217 371</b>	212 112
Kassaflöde från (+) / till (-) transfereringsverksamhet		-300	-1 015
<b>Förändring av likvida medel</b>		<b>-355</b>	-893
<b>Specifikation av förändring av likvida medel</b>			
<b>Likvida medel vid årets början</b>		<b>-16 196</b>	-15 303
Ökning (+)/Minskning (-) av kassa och bank		38	0
Ökning (+)/Minskning (-) av tillgodohavande RGK		139	-158
Ökning (+)/Minskning (-) av avräkning med statsverket		-532	-735
<i>Summa förändring av likvida medel</i>		<b>-355</b>	-893
<b>Likvida medel vid årets slut</b>		<b>-16 551</b>	-16 196

## Sammanställning över väsentliga uppgifter

I enlighet med 2 kap. 4 § förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag redovisas en sammanställning över väsentliga uppgifter från resultaträkning, balansräkning och anslagsredovisning samt uppgift om låneram, anslagskredit och vissa nyckeltal. Alla belopp i tusental kronor om inte annat anges.

### Upplysningar

För uppgiften totala avgiftsintäkter gäller att Försäkringskassan endast har avgifter som disponeras. Driftkostnad utgörs av verksamhetens kostnader enligt resultaträkning exklusive finansiella kostnader och avskrivningar.

	2014	2013	2012	2011	2010
Låneram i Riksgäldskontoret					
- beviljad låneram	1 970 000	1 900 000	2 000 000	2 000 000	2 300 000
- utnyttjad låneram	1 700 033	1 659 060	1 572 840	1 688 626	1 732 335
- varav finansiell leasing	-	-	-	-	-
Krediter hos Riksgäldskontoret					
Räntekonto					
- beviljad kredit	461 240	746 000	745 000	731 000	668 061
- maximalt utnyttjad kredit	19 527	-	-	-	-
Rörlig kredit					
- beviljad kredit	60 000	-	-	-	-
- maximalt utnyttjad kredit	57 079	-	-	-	-
Försäkringskassan har tilldelats en kredit på 60 000 för att tillgodose behovet av likviditet i utbetalning av ersättning för den vård i andra länder som landstingen har kostnadsansvar för. Prop. 2013/14:1 sid 40					
Ränta på kredit i Riksgäldskontoret					
Räntekonto					
- räntekostnader	4	-	-	-	-
- ränteintäkter	1 421	3 643	9 257	12 202	2 981
Totala avgiftsintäkter					
- beräknade enligt regleringsbrev	533 060	535 598	595 161	610 024	554 700
- utfall (not 2)	500 866	519 341	581 203	613 187	636 419
Anslagskredit 10 2:1 Försäkringskassan					
- beviljad kredit	236 080	297 835	228 974	220 918	224 000
- utnyttjad kredit	22 894	80 801	-	-	-
Anslagskredit övriga anslag					
- beviljad kredit	9 047 732	8 580 732	9 534 961	9 266 387	8 027 629
- utnyttjad kredit	2 082 022	3 074 827	3 698 558	2 697 190	333 507
Anslagssparande 10 2:1 Försäkringskassan	-	-	132 895	123 680	136 097
Anslagssparande övriga anslag	1 550 936	1 687 988	2 807 747	3 547 050	4 954 658
Totalt gjorda åtaganden	-	-	-	5 625	8 634
Tilldelade bemyndiganden	-	-	-	8 900	8 900
Personal					
- antal årsarbetskrafter	12 048	12 121	12 151	11 461	11 653
- medeltal anställda	13 360	13 307	13 022	12 728	12 748
Driftkostnad per årsarbetskraft	663	651	643	646	638
Balanserad kapitalförändring, mnkr					
vid årets början (not 25)	1 695	1 505	1 375	463	409
Årets kapitalförändring, mnkr (not 13)	-91	190	130	917	54



## Redovisningsprinciper

*Alla belopp i miljoner kronor om inte annat anges.*

Försäkringskassans årsredovisning upprättas enligt bestämmelserna i förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag (FÅB) med tillhörande föreskrifter samt de krav på återrapportering som regeringen angivit i regleringsbrev.

Balans- och resultaträkning överensstämmer med årsbokslut som upprättas enligt förordning (2000:606) om myndigheters bokföring (FBF).

Det statliga räkenskapsåret utgörs av kalenderår. Jämförelsetalen anges i särskild kolumn eller inom parentes.

De olika deldokumenterna innefattar avvikelser från fastställda uppställningar, i enlighet med Ekonomistyrningsverkets föreskrifter till förordningen om myndigheters bokföring och förordning till årsredovisning och budgetunderlag, beroende på verksamhetens art och omfattning. Det gäller till exempel underindelningar av avsnitten för transfereringar och uppbörd, vilka gjorts för att resultaträkningen ska ge nödvändig information.

Den ekonomiska redovisningen för fonder inom Försäkringskassans område 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 per 2014-12-31 i balansräkningen omklassificerat fordringar mot Kronofogdemyndigheten avseende underhållsstöd. Dessa redovisas nu som Fordran hos andra myndigheter. Tidigare år har de redovisats som periodavgränsningsposter under Övriga upplupna intäkter. Föregående års jämförelsetal har omräknats.

Från och med 2014 redovisar Försäkringskassan nettot av de återkravsfordringar och nedskrivningar som avser Arbetsförmedlingen som Skuld till andra myndigheter. Förändringen av nettofordrans storlek påverkar därmed inte längre årets kapitalförändring. Genom denna ändring blir redovisningen mer rättvisande eftersom förändringen av nettofordrans storlek inte är att anse som en kapitalförändring hos Försäkringskassan. För ytterligare information se not till Årets kapitalförändring.

### Finansiering och periodiseringsprinciper

Både förvaltnings- och försäkringsverksamhet finansieras huvudsakligen med anslag på statsbudgeten. Verksamheterna finansieras även med medel från andra myndigheter för vilkas räkning utbetalningar m.m. görs, inbetalningar från bidragsskyldiga samt inbetalningar från kommuner.

I förvaltningsverksamheten avräknas anslagen kostnadmässigt vilket innebär att anslagsintäkten bokförs samtidigt med att kostnaden bokförs. Förvaltningsutgifter redovisas det år som kostnaderna hänförs till. I de fall där faktura eller motsvarande inkommit efter fastställd brytdag, 5 januari 2015, eller när fordrings- eller skuldbeloppet inte är exakt känt när bokslutet upprättas, tas det upp under periodavgränsningsposter (förutbetalda respektive upplupna intäkter och kostnader). Efter brytdagen har en beloppsgräns om 100 000 kr använts för periodavgränsningsposter. Försäkringskassan har även förvaltningsutgifter som redovisas mot sakanslag, dessa utgifter avräknas kassamässigt mot anslag.

Socialavgiftsinkomster och transfereringar till enskilda periodiseras inte, utan de redovisas vid den tidpunkt då de betalas. Dock periodiseras utgifter avseende sjukvård

inom EU samt vissa köp av tjänster och ersättningar till vårdgivare när tjänsterna är tydligt hänförliga till en period. Även fordringar och skulder avseende transfereringar och uppbörd hanteras kostnadsmässigt i resultaträkningen. Grundprincip för avräkning av transfereringar är att dessa redovisas mot anslagen kassamässigt, ett undantag görs avseende de betalningar av återkrav av Underhållsstöd som influtit till Kronofogdemyndigheten. Dessa betalningar redovisas mot anslaget den månad betalning inkommit till Kronofogdemyndigheten.

Finansiella intäkter och kostnader avseende Försäkringskassans fonder periodiseras kostnadsmässigt.

Uppbörd av socialavgifter förs enligt lag till staten på inkomsttitel för att finansiera de olika förmånerna.

Kapitalförändringen hos Försäkringskassan är hänförlig till över- och underskott i avgiftsfinansierad verksamhet samt till periodiseringseffekter beroende på avräkningsprinciper som tillämpas avseende uppbörd och transfereringar.

### Värdering och klassificering av fordringar och skulder

Fordringar tas upp till det belopp varmed de beräknas inflyta.

Som kundfordringar avses 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 de under fordringar hos/skulder till andra myndigheter.

Övriga fordringar värderas enligt:

- 1) faktisk inbetalningsgrad (underhållsstöd)
- 2) kravets ålder i kombination med förekomsten av inbetalning (återkravsfordringar)

### Värdepapper

Förvaltningen av vissa fonder inom socialförsäkringsområdet regleras i en särskild lag, Lag (1998:1757) om förvaltning av vissa fonder inom socialförsäkringsområdet, och omfattar följande fonder:

- Fonden för frivillig yrkesskadeförsäkring
- Fiskarförsäkringsfonden
- Affärsverksfonden
- Trafiklivräntefonden

Lagen innehåller bland annat placeringsregler vilket innebär att kapitalet ska placeras i räntebärande värdepapper och inte i exempelvis aktier.

Värdepappersinnehavet består av tillgångar i fonder som förvaltas av Kammarkollegiet. Obligationer redovisas som omsättningstillgångar och värderas i enlighet med lägsta värdets princip.

### Balanserade utgifter för utveckling av IT-system

Enligt 5 kap 2 § förordning om årsredovisning och budgetunderlag ska utgifter för utveckling som är av väsentligt värde för myndighetens verksamhet under kommande år 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 §§ förordning om årsredovisning och budgetunderlag med tillämpningsföreskrifter.

Utveckling av Försäkringskassans IT-system 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 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 systemet.

### **Maskiner och inventarier**

Beloppsgräns för aktivering av maskiner och inventarier är 21 200 kronor.

Maskiner och inventarier med ett anskaffningsvärde överstigande 21 200 kronor och med en ekonomisk livslängd överstigande 3 år aktiveras i enlighet med bestämmelserna i förordning om årsredovisning och budgetunderlag. Som huvudregel tillämpas 5 års avskrivningstid, vilket bedöms motsvara genomsnittlig ekonomisk livslängd. För IT-utrustning tillämpas 3-5 års avskrivningstid. För likartade möbler eller inventarier med ett anskaffningsvärde understigande 21 200 kronor gäller att dessa aktiveras vid större nyanskaffningar då det sammanlagda värdet överstiger 100 000 kronor.

Inventarier som har ett funktionellt samband med varandra bedöms som en fungerande enhet och aktiveras om anskaffningsvärdet tillsammans överstiger 21 200 kronor.

Tillgångarna värderas till anskaffningsvärdet reducerat med ackumulerade avskrivningar enligt plan. Avskrivningar beräknas linjärt på ursprungligt anskaffningsvärde. Försäkringskassans maskiner och inventarier utgörs till största delen av datoranläggningen i Sundsvall.

### **Förbättringsutgifter på annans fastighet**

Beloppsgränsen för aktivering av förbättringsutgifter på annans fastighet är 21 200 kronor. Som grund för beräkning av avskrivningstiden ligger bedömd längd på hyreskontraktet.

### **Anslagsredovisning**

Anslagsredovisningen utgörs av Försäkringskassans avräkningar mot statens budget.

Utgifter på inkomstittlarna utgörs främst av utbetalningar till AP-fonderna och Riksgäldskontoret.

### **Avgiftsintäkter**

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 kostnader för den bedrivna verksamheten inom området. Överskott får balanseras inom vissa gränser.

## Noter

### Not 1 Intäkter av anslag

	2014	2013
10 2:1 ap. 1 Förvaltningsmedel	7 786	7 620
10 1:6 ap. 1, 3-5, 7 och 10 Bidrag för sjukskrivningsprocessen <sup>1)</sup>	260	244
10 1:1 ap. 1 Företagshälsovård och rehabiliteringsgaranti <sup>2)</sup>	-	4
10 1:6 ap. 2 Bidrag för arbetet med sjukskrivningar <sup>2)</sup>	-	14
<b>Summa</b>	<b>8 046</b>	<b>7 882</b>

<sup>1)</sup> I och med 2014 års regleringsbrev har anslaget 10 1:7 bytt nomenklatur till 10 1:6. Fr o m 2014 består anslag 101:6 även av anslagsposterna 1,3-5 och 7.

<sup>2)</sup> Anslagsposterna är avslutade 31 december 2013.

### Not 2 Intäkter av avgifter och andra ersättningar

Belopp i tusental kronor

	2014	2013
<b>Intäkter som avser avgiftsfinansierad verksamhet enligt regleringsbrev eller annat regeringsbeslut</b>		
Adm. av statlig fordran	8 478	9 665
Adm. av familjebidrag	2 634	2 865
Adm.ers. från affärsdrivande verk och bolag	777	872
Intäkter från Pensionsmyndigheten	316 981	330 098
Delsumma	328 870	343 500
<b>Intäkter enligt avgiftsförordningen 4 §</b>		
Lokaluthyrning m.m.	4 410	6 337
Försälj. av publikationer och infomaterial	2	2
Servicekontor	93 691	89 613
Kurs- o. konf.avg.	599	602
Personalserveringar m.m.	23	55
Konsulttjänster	60 635	71 756
ADB-tjänster	8 132	4 177
Övrigt ej specificerat	1 245	43
Delsumma	168 737	172 585
<b>Övriga ersättningar</b>		
Expeditionsavgifter m.m.	140	154
Övrigt ej specificerat	3 119	3 102
Delsumma	3 259	3 256
<b>Totalsumma</b>	<b>500 866</b>	<b>519 341</b>

### Not 3 Intäkter av bidrag

Intäkter av bidrag har minskat med 43 miljoner kronor från 92 miljoner kronor till 49 miljoner kronor. Minskningen beror på att intäkter av bidrag för projekt som finansieras med bidrag från andra statliga myndigheter har minskat.

### Not 4 Verksamhetens finansiella intäkter

	2014	2013
Ränteintäkt, räntekonto	1	4
Övriga ränteintäkter	1	0
<b>Summa</b>	<b>2</b>	<b>4</b>

**Not 5** Kostnader för personal

	2014	2013
Lönekostnader, exkl. arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal	-4 382	-4 326
Sociala avgifter	-1 884	-1 865
Övriga personalkostnader	-33	-22
<b>Summa</b>	<b>-6 299</b>	<b>-6 213</b>

Lönekostnaderna exklusive arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal har ökat med 56 miljoner kronor, vilket motsvarar cirka 1 procent. Förklaringen till detta är främst den allmänna löneökningen.

**Not 6** Verksamhetens finansiella kostnader

	2014	2013
Ränta, lån anläggningstillgång	-8	-16
Övriga räntekostnader	-3	-1
<b>Summa</b>	<b>-11</b>	<b>-17</b>

**Not 7** Avgifter som inte disponeras av myndigheten

	2014	2013
<b>Andra ersättningar</b>		
Avslut och inleverans av småföretagarförsäkringen till inkomsttitel	-	37
Ersättning avseende pensionärsvård inom EU	6	43
<b>Finansiella intäkter</b>		
Dröjsmålsränta avseende försäkring	3	3
Ränta på återkravsfordringar	109	90
Nedskrivning ränteintäkter, återkravsfordringar	-14	-15
<b>Summa</b>	<b>104</b>	<b>158</b>

Avgifter som inte disponeras av myndigheten har minskat med 54 miljoner kronor motsvarande 34 procent, i jämförelse med föregående år. Under 2013 avslutades och inlevererades avgifter från småföretagarförsäkringen motsvarande 37 miljoner kronor. Ersättning avseende pensionärsvård inom EU varierar mycket mellan åren och under 2014 har de minskat med 37 miljoner kronor i jämförelse med föregående år. Ersättning för ränta på återkravsfordringar har ökat med 19 miljoner kronor i jämförelse med föregående år.

**Not 8** Övriga erhållna medel för finansiering av bidrag

	2014	2013
Medel från kommuner	4 778	4 652
Medel från övriga	1 407	1 426
<b>Summa</b>	<b>6 185</b>	<b>6 078</b>

**Not 9** Finansiella intäkter avseende transfereringar

	2014	2013
Ränteintäkter, fonder m.m.	47	49
Övriga finansiella intäkter	1	1
<b>Summa</b>	<b>48</b>	<b>50</b>

**Not 10** Finansiella kostnader avseende transfereringar

	2014	2013
Övriga finansiella kostnader	-13	-10

## Not 11 Avsättningar till/upplösning av fonder m.m. för transfereringsändamål

	Trafiklivränte-fonden		Frivilliga Yrkesskade-fonden		Affärsverks-fonden		Övriga fonder		Summa	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Ingående balans	893	864	132	129	121	123	2	39	1 148	1 155
Årets avsättning till (+) / upplösning av (-)	24	29	2	3	-1	-2	0	-37	25	-7
<b>Utgående balans</b>	<b>917</b>	<b>893</b>	<b>134</b>	<b>132</b>	<b>120</b>	<b>121</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1 173</b>	<b>1 148</b>

Fonderna har ökat med 25 miljoner kronor till 1 173 (1 148) miljoner kronor. Detta beror på att kapitalavkastningen överstigit årets utbetalningar för samtliga fonder med undantag för Affärsverksfonden där utbetalningarna överstiger kapitalavkastningen med 1 miljon kronor. Förändringen överensstämmer med avsättning till/upplösning av fond m.m. i resultaträkningen.

## Not 12 Kostnader för transfereringar per livssituation

	2014	2013
Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga	-32 481	-28 121
Leva med funktionsnedsättning	-36 960	-35 106
Väntar eller har barn	-71 079	-69 244
Ny i Sverige eller arbetssökande	-17 237	-17 575
Varaktigt nedsatt arbetsförmåga	-50 816	-52 757
Övrigt	-8 838	-9 137
<b>Summa</b>	<b>-217 411</b>	<b>-211 940</b>

I årsredovisningen för 2013 redovisades i not kostnader för transfereringar uppdelade på försäkringsområden. I och med att Försäkringskassan från och med 2014 följer upp verksamheten per livssituation så redovisas nu kostnader för transfereringar uppdelade per livssituation i not.

## Not 13 Årets kapitalförändring

	2014	2013
Administration av familjebidrag	0	0
Förändring fordran underhållsstöd	-15	-7
Förändring periodisering återkravsreskontran	25	61
Förändring periodisering EU-vård	-108	54
Förändring periodisering assistansersättning	-17	42
Övriga periodiseringsposter försäkring	24	40
<b>Summa</b>	<b>-91</b>	<b>190</b>

Försäkringskassan redovisar från och med år 2014 Arbetsförmedlingens återkravsfordran som en skuld till andra myndigheter. Detta har medfört att posten övriga periodiseringar påverkats med -28 miljoner kronor. Posten skulder till andra myndigheter har påverkats med motsvarande belopp. Föregående års jämförelsetal har inte räknats om.

**Not 14** Immateriella anläggningstillgångar

	2014-12-31	2013-12-31
<b>Balanserade utgifter för utveckling av IT-system</b>		
Ingående anskaffningsvärde	5 657	5 250
Årets anskaffning	465	509
Avgår årets utrangering	-49	-102
Utgående anskaffningsvärde	6 073	5 657
Ingående avskrivningar	-4 204	-3 843
Årets avskrivningar	-479	-455
Avgår årets utrangering	41	94
Utgående avskrivningar	-4 642	-4 204
<b>Totalt utgående bokfört värde</b>	<b>1 431</b>	<b>1 453</b>
<b>Förvärvade licenser, rättigheter m.m.</b>		
Ingående anskaffningsvärde	237	238
Årets anskaffning	28	33
Avgår årets utrangering	-5	-34
Utgående anskaffningsvärde	260	237
Ingående avskrivningar	-189	-194
Årets avskrivningar	-24	-28
Avgår årets utrangering	5	34
Utgående avskrivningar	-208	-189
<b>Totalt utgående bokfört värde</b>	<b>52</b>	<b>48</b>

Balansposten avser till största delen internt upparbetade immateriella anläggningstillgångar. De största posterna avser IT-stöd för ärendehantering, självbetjäningstjänster samt ny infrastruktur för IT. Utgifterna finansieras med lån i Riksgäldskontoret. De internt upparbetade immateriella anläggningstillgångarna börjar skrivas av när IT-systemen tas i drift. Avskrivningstiden är tre till fem år för licenser och fem år för internt upparbetade immateriella anläggningstillgångar utom för de nya pensionssystemet som skrivs av på 10 år då Försäkringskassan har gjort en annan bedömning av pensionssystemets ekonomiska livslängd, se avsnittet Redovisningsprinciper.

Försäkringskassan har i sin balansräkning kvar IT-stöden för pensionshantering även efter Pensionsmyndighetens bildande och vidareutvecklar dessa samt hanterar nyutveckling enligt uppdrag från Pensionsmyndigheten. Pensionsmyndigheten faktureras kostnaderna för de avskrivningar som avser dessa anläggningstillgångar.

I samband med del- och helårsbokslut har genomgångar gjorts av alla immateriella anläggningstillgångar, vilka ledde fram till nedskrivningar av tidigare aktiverade belopp med 9 (8) miljoner kronor.

**Not 15** Förbättringsutgifter på annans fastighet

	2014-12-31	2013-12-31
Ingående anskaffningsvärde	89	90
Årets anskaffning	7	6
Avgår årets utrangering	-6	-7
Utgående anskaffningsvärde	90	89
Ingående avskrivningar	-73	-70
Årets avskrivningar	-7	-10
Avgår årets utrangering	6	7
Utgående avskrivningar e. pl.	-74	-73
<b>Totalt utgående bokfört värde</b>	<b>16</b>	<b>16</b>

**Not 16** Maskiner och inventarier

	2014-12-31	2013-12-31
Ingående anskaffningsvärde		
- ägda tillgångar	692	652
Årets anskaffningar	126	109
Överföring från pågående nyanläggning	25	-
Avgår årets försälj./utrangering	-167	-69
Utgående anskaffningsvärde	676	692
Ingående avskrivningar	-504	-483
Årets avskrivningar	-83	-88
Avgår årets försälj./utrangering	164	67
Utgående avskrivningar enligt plan	-423	-504
<b>Totalt utgående bokfört värde</b>	<b>253</b>	<b>188</b>

**Not 17** Pågående nyanläggningar

	2014-12-31	2013-12-31
Ingående anskaffningsvärde	25	-
Årets anskaffning	0	77
Färdigställda anläggningar	-25	-52
<b>Totalt utgående bokfört värde</b>	<b>-</b>	<b>25</b>

**Not 18** Fordringar hos andra myndigheter

Posten fordringar hos andra myndigheter uppgår till 25 526 (25 295) miljoner kronor. Posten består i huvudsak av Försäkringskassans fordran på Pensionsmyndigheten för utbetalda pensioner 24 813 (24 802) miljoner kronor. Jämförelsetalet för 2013-12-31 har justerats med 27 miljoner kronor från 25 268 till 25 295 miljoner kronor på grund av att fordran på Kronofogdemyndigheten avseende underhållsstöd från och med 2014-12-31 redovisas som fordran på andra myndigheter.

**Not 19** Övriga kortfristiga fordringar

	2014-12-31	2013-12-31
Bidragsskyldiga avseende underhållsstöd, brutto	1 719	1 805
- Nedskrivning	-1 052	-1 122
Återkravsfordringar, brutto	3 392	3 129
- Nedskrivning	-2 003	-1 825
Fordringar EU-vård	283	311
Fordringar hos kommuner för assistansersättning	72	90
Övriga fordringar	38	40
<b>Summa</b>	<b>2 449</b>	<b>2 428</b>

Försäkringskassan har redovisningsansvar för de av Pensionsmyndighetens fordringar som Försäkringskassan enligt 9 kap 3 a § lagen (2010:111) om införande av



socialförsäkringsbalken har ansvar för i övrigt. Försäkringskassan ska enligt regleringsbrev 2013-12-19 redovisa i not storleken på de utestående fordringar som redovisas hos Försäkringskassan men som avser Pensionsmyndigheten. Utestående fordran avseende Pensionsmyndigheten är 199 (190) miljoner kronor.

Från och med den 1 januari 2015 tar Pensionsmyndigheten över redovisningsansvaret för sina egna fordringar. I samband med att fordringsreskontran delades upp mellan myndigheterna konstaterades att det finns en viss osäkerhet i fördelningen mellan respektive myndighets fordran. Enligt en preliminär beräkning kan fordran avseende Pensionsmyndigheten vara för högt värderad med 44 miljoner kronor. Det korrekta värdet avseende Pensionsmyndighetens andel av fordran ska utredas under våren 2015. Eftersom delningen bokförs först 2015 har denna osäkerhet ingen påverkan på redovisningen avseende 2014.

## Not 20 Förutbetalda kostnader

	2014-12-31	2013-12-31
Förutbetalda hyror	122	112
Licenser och programvaror	95	87
Teletjänster	23	31
Övriga förutbetalda kostnader	28	19
<b>Summa</b>	<b>268</b>	<b>249</b>

## Not 21 Övriga upplupna intäkter

	2014-12-31	2013-12-31
EU-vård	315	314
Underhållsstöd	-	-
Upplupna ränteintäkter avseende återkrav	135	109
Upplupna ränteintäkter avseende fonder	20	25
Övriga upplupna intäkter	8	4
<b>Summa</b>	<b>478</b>	<b>452</b>

Jämförelsetalet för 2013-12-31 har justerats med -27 miljoner kronor från 479 till 452 miljoner kronor på grund av att fordran på Kronofogdemyndigheten avseende underhållsstöd från och med 2014-12-31 redovisas som fordran på andra myndigheter istället för upplupen intäkt.

**Not 22** Avräkning med statsverket

	2014-12-31	2013-12-31
<b>Uppbörd</b>		
Ingående balans	135	62
Redovisat mot inkomsttitel, inkomster	-461 579	-448 565
Redovisat mot inkomsttitel, utgifter	599 209	582 398
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	-137 450	-133 760
Fordringar/Skulder avseende Uppbörd	315	135
<b>Anslag i icke räntebärande flöde</b>		
Ingående balans	-42 326	-39 888
Redovisat mot anslag	194 179	188 653
Medel hänförliga till transfereringar m.m. som betalats till icke räntebärande flöde	-194 802	-191 091
Fordringar/Skulder avseende anslag i icke räntebärande flöde	-42 949	-42 326
<b>Anslag i räntebärande flöde</b>		
Ingående balans	81	-133
Redovisat mot anslag	7 811	7 660
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-7 869	-7 446
Fordringar/Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	23	81
<b>Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag</b>	196	222
<b>Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto i Riksbanken</b>		
Ingående balans	25 233	23 778
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	352 945	325 154
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-685 203	-648 549
Betalningar hänförliga till anslag och inkomsttitlar	332 252	324 850
Saldo	25 227	25 233
<b>Summa</b>	<b>-17 188</b>	<b>-16 655</b>

**Not 23** Obligationer och andra värdepapper

	2014-12-31	2013-12-31
Statsobligationer	121	119
Hypoteksobligationer	992	908
Övrigt	37	92
<b>Summa</b>	<b>1 150</b>	<b>1 119</b>

Marknadsvärdet överstiger anskaffningsvärdet med totalt 108 (43) miljoner kronor. Marknadsvärdet för statsobligationerna överstiger anskaffningsvärdet med 29 miljoner kronor. För hypoteksobligationerna överstiger marknadsvärdet anskaffningsvärdet med 78 miljoner kronor och för övriga obligationer överstiger marknadsvärdet anskaffningsvärdet med 1 miljon kronor. Värdepappren bokförs enligt lägsta värdets princip till det lägsta av anskaffningsvärdet och marknadsvärdet.

**Not 24** Förändring av myndighetskapitalet

	Statskapital	Balanserad kapitalförändring, anslagsfinansierad verksamhet	Kapitalförändring enligt resultaträkningen	Summa
Ingående balans	0	1 505	190	1 695
Föregående års kapitalförändring	0	190	-190	0
Årets kapitalförändring	0		-91	-91
Summa årets förändring	0	190	-281	-91
<b>Utgående balans</b>	<b>0</b>	<b>1 695</b>	<b>-91</b>	<b>1 604</b>

För mer detaljerad information om vad balanserad kapitalförändring och årets kapitalförändring består av se noterna för dessa poster.

**Not 25** Balanserad kapitalförändring

	2014-12-31	2013-12-31
Administration av familjebidrag	0	0
Fordran avseende underhållsstöd	682	689
Periodisering återkravsreskontran	1 264	1 203
Periodisering EU-vård	-384	-438
Periodisering assistansersättning	86	44
Periodiseringsposter försäkring	47	7
<b>Summa</b>	<b>1 695</b>	<b>1 505</b>

**Not 26** Avsättning för pensioner och liknande förpliktelser

	2014-12-31	2013-12-31
Ingående avsättning	17	50
+ Årets kostnad	-4	-18
- Årets utbetalningar	-6	-15
<b>Utgående avsättning</b>	<b>7</b>	<b>17</b>

**Not 27** Avsättning för kompetensväxling

	2014-12-31	2013-12-31
Vid årets början	50	57
<i>Kostnadsfört i resultaträkningen</i>		
Tillkommande avsättning	13	13
Utnyttjat under perioden	-16	-20
<b>Vid årets slut</b>	<b>47</b>	<b>50</b>
Varav långfristig avsättning	28	34
Varav kortfristig avsättning	19	16

**Not 28** Lån i Riksgäldskontoret

	2014-12-31	2013-12-31
Ingående skuld	1 659	1 573
Nyupptagna lån,		
- Immateriella tillgångar	472	526
- Materiella tillgångar	167	160
Amorteringar under året	-598	-600
<b>Utgående skuld</b>	<b>1 700</b>	<b>1 659</b>

Avser lån i Riksgäldskontoret för investeringar i anläggningstillgångar.

Försäkringskassan har disponerat en låneram på 1 970 (2 000) miljoner kronor avseende förvaltningsändamål. Av brutto upptagna lån avser 1 408 (1 417) miljoner kronor immateriella tillgångar. Skulden har förändrats enligt tabell ovan.

**Not 29** Övriga kortfristiga skulder

	2014-12-31	2013-12-31
Preliminärskatt pension	6 379	6 563
Preliminärskatt dagersättning	1 804	1 664
Skuld Kåpan avseende uppbörd	196	192
EU-vård	80	78
Personalens källskatt	103	99
Övrigt	33	38
<b>Summa</b>	<b>8 595</b>	<b>8 634</b>

**Not 30** Upplupna kostnader

	2014-12-31	2013-12-31
EU-vård och andra försäkringskostnader	710	658
Semesterlöneskuld	504	495
Upplupna löner	16	45
Övriga upplupna förvaltningskostnader	33	47
<b>Summa</b>	<b>1 263</b>	<b>1 245</b>

**Not 31** Oförbrukade bidrag

	2014-12-31	2013-12-31
Oförbrukade bidrag från annan statlig myndighet	9	22
Övriga oförbrukade bidrag	1	2
<b>Summa</b>	<b>10</b>	<b>24</b>

**Oförbrukade bidrag från annan statlig myndighet beräknas tas i anspråk inom följande tidsintervall:**

- inom tre månader	9	21
- mer än tre månader till ett år	-	1
- mer än ett år till tre, samt	-	-
- mer än tre år	-	-

**Not 32** Övriga ansvarsförbindelser

Försäkringskassan (tidigare RFV) har tecknat ett sexårigt hyresavtal med förlängningsklausul rörande reservanläggningar för IT-verksamheten i Sundsvall. Om Försäkringskassan väljer att lämna lokalerna efter fyra år har Försäkringskassan förbundit sig att friköpa verksamhetsanknutna inventarier till ett belopp om maximalt 20 miljoner kronor. För en annan lokal finns inskrivet i hyresavtalet att avlösenbelopp för att täcka av hyresvärden gjorda investeringar om tillsammans 1 miljon kronor ska betalas ifall avflyttning sker efter kontraktstidens slut. Vid förlängning av hyreskontrakten minskas avlösenbeloppen vartefter.

**Not 33** Finansieringsanalys, verksamhetens kostnader

	2014	2013
Kostnader enligt resultaträkningen	-8 601	-8 501
Justeringar:		
Avskrivningar	603	590
Realisationsförluster	2	1
Försäljning av anläggningstillgångar	0	-1
Förändring av avsättningar	-13	-45
<b>Verksamhetens kostnader</b>	<b>-8 009</b>	<b>-7 956</b>

**Not 34** Finansieringsanalys, intäkter av anslag

	2014	2013
Intäkter av anslag	8 046	7 882
Justeringar		
Intäkter av anslag avseende amorteringar på lån	-598	-600
<b>Intäkter av anslag</b>	<b>7 448</b>	<b>7 282</b>

## 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 och kompetensförsörjning” i resultatredovisningen.

### Ledande befattningshavares förmåner samt skattepliktiga ersättningar till insynsrådet

För vikarierande generaldirektör Ann Persson Grivas har lön och övriga förmåner under 2014 uppgått till 1 493 132 kronor. Pensionsvillkoren är enligt PA 03. Ann Persson Grivas tillträdde sin befattning som vikarierande generaldirektör den 1 januari 2015 och var under år 2014 överdirektör.

För avgående generaldirektör Dan Eliasson har lön och övriga förmåner under 2014 uppgått till 1 813 426 kronor. Pensionsvillkoren är enligt PA 03.

För vikarierande överdirektör Sture Hjalmarsson har lön och övriga förmåner under 2014 uppgått till 1 399 554 kronor. Pensionsvillkoren är enligt PA 03. Sture Hjalmarsson tillträdde sin befattning som vikarierande överdirektör den 1 januari 2015.

Till insynsrådet har det utgått arvoden med 20 250 kronor. Detta belopp fördelar sig enligt följande:

Arvode till insynsrådet	
Birgitta Ågren Böhlin	2 250 kr
Maj-Charlotte Wallin	6 750 kr
Ove Andersson	4 500 kr
Clas Olsson	6 750 kr

### Sidoupdrag

Vikarierande generaldirektör Ann Persson Grivas hade under 2014 inga övriga sidoupdrag.

Avgående generaldirektör Dan Eliasson var under år 2014 styrelseordförande i Arbetsgivarverkets styrelse.

Vikarierande överdirektör Sture Hjalmarsson var under 2014 styrelseordförande och VD i Sture Hjalmarsson Consulting AB.

### Insynsråd

Birgitta Ågren Böhlin var under 2014 styrelseordförande i Apoteksgruppen AB, Statens Servicecenter, Almi Företagspartner och Lernia AB.

Maj-Charlotte Wallin var under 2014 styrelseledamot i Kammarkollegiets fonddelegation, Akademiska Hus AB, Hjärt- och lungfonden, Swedbank AB och Fjärde AP-fonden.

Ove Andersson hade inga övriga sidoupdrag.

Clas Olsson var under 2014 styrelseledamot i Konstnärsnämnden

# Intern styrning och kontroll

Försäkringskassans verksamhet omfattas av förordningen (2007:603) om intern styrning och kontroll. Med intern styrning och kontroll menas den process som syftar till att myndigheten med rimlig säkerhet

- bedriver verksamheten effektivt
- bedriver verksamheten enligt gällande rätt och de förpliktelser som följer av Sveriges medlemskap i Europeiska unionen
- redovisar verksamheten på ett tillförlitligt och rättvisande sätt
- hushållar väl med statens medel.

I detta avsnitt redovisas Försäkringskassans bedömning av denna process. Bedömningen baseras på en beskrivning av genomförd riskhantering, avdelnings- och stabschefers intyganden i form av självvärdering samt iakttagelser från Riksrevisionen, Inspektionen för socialförsäkringen och Internrevisionen. I bedömningen ingår även hanteringen av de förbättringsområden som redovisades i årsredovisningen för 2013.

## Modellen för intern styrning och kontroll

Försäkringskassan har en etablerad modell för intern styrning och kontroll inklusive riskhantering. Modellen beskrivs i riktlinjer där det framgår hur ansvaret är fördelat inom organisationen. Riktlinjerna kompletteras med anvisningar och metodstöd inför det konkreta arbetet med planering och uppföljning.

Under året har fokus varit att förstärka hanteringen av delade risker, det vill säga situationer där en part är riskägare medan endast en annan part kan hantera risken. Införandet av kundansvar och Försäkringskassans nya organisation förstärker behovet av en god ordning för hantering av delade risker. Fokus har även legat på att etablera en systematisk, effektiv och transparent ordning för intern styrning och kontroll från enhets- till ledningsnivå. Arbetet under 2015 kommer fortsätta med den inriktningen.

Försäkringskassan identifierar och värderar risker samt beslutar om kontrollåtgärder inom ramen för verksamhetsplaneringen. Risker och kontrollåtgärder följs på flera sätt. Avdelningar och stabers riskhantering har liksom tidigare år kompletterats med riskhantering för vissa specifika områden, som till exempel felaktiga utbetalningar. Formerna för generaldirektörens övergripande riskhantering har utvecklats ytterligare under 2014 och tydligare integrerats i ledningsgruppens arbete.

Det finns flera exempel på framgångsrik riskhantering, där Försäkringskassan har identifierat risker och därefter kunnat vidta kontrollåtgärder som har lett till att värderingen av risker successivt kunnat revideras till lägre värden. Det finns samtidigt exempel på risker som trots beslutade kontrollåtgärder ännu vid utgången av året har hög värdering av sannolikhet och konsekvens och av det skälet finns med i riskhanteringen för 2015. Ett exempel på sådana är risker kopplade till införandet av modellen för systematisk kvalitetsutveckling samt till informationssäkerhet.

## **Brister med anledning av försenat införande av kvalitetsutvecklingsmodell**

Försäkringskassan har sedan tidigare år kartlagda kontrollstrukturer för de största förmånerna. Kontrollstrukturerna beskriver de kontroller som ska genomföras i handläggningen för att säkra att rätt beslut fattas och att felaktiga utbetalningar undviks. De beskrivna kontrollmomenten ingår i beslutade processer samt styrande och stödjande dokument som ska tillämpas i handläggningen av handläggarna. Kontrollstrukturerna utvärderades tidigare med hjälp av den kontinuerliga kvalitetskontrollen som bland annat svarade på i vilken omfattning kontrollerna genomfördes. Uppföljningarna som gjordes med stöd av den kontinuerliga kvalitetskontrollen visade att nyckelkontrollerna genomfördes i hög utsträckning för de flesta förmånerna.

Försäkringskassans ledning beslutade emellertid under slutet av 2012 om upphörande av den kontinuerliga kvalitetskontrollen. Detta med anledning av en förstudie som visade på den kontinuerliga kvalitetskontrollens begränsningar som verktyg för att bedriva kvalitetsutveckling. Under 2013 beslutades om att utveckla och implementera en ny kvalitetsutvecklingsmodell, med syftet att på ett mer systematiskt sätt kunna följa upp och utveckla kvaliteten i verksamheten samt att bättre anpassa kvalitetsuppföljningen till myndighetens vision, verksamhetsidé, ledningsfilosofi och verksamhetsstrategi. Vidare beslutades om en ny kvalitetsdefinition.

Den nya modellen ska bland annat tillgodose behovet av kunskap om risker för felaktiga utbetalningar och nyckelkontrollers genomförande. Vidare ska modellen möjliggöra redovisning av kvalitet på förmånsnivå i årsredovisningen. Detta samtidigt som den nya modellen ska skapa förutsättningar för lokalt lärande och kvalitetsutveckling, något som den tidigare kvalitetsuppföljningen inte gjort.

Planen för införande har reviderats vid flera tillfällen. Den plan som nu gäller innebär att den nya modellen kommer vara fullt införd i mars 2016. Områdets komplexitet har underskattats, och de kompensatoriska insatser som gjorts under 2014 har inte varit tillräckliga. Internrevisionen har gjort flera iakttagelser om väsentliga problem i styrformer och organisation, om ej tillräckligt riskbaserat synsätt och om att överföring av kunskap om kvalitet i handläggningen inte görs på tillräckligt systematiskt sätt från lokal till nationell nivå. I andra sammanhang har Internrevisionen noterat att det inom flera ärendeslag finns brister i genomförande av kontrollstrukturernas nyckelkontroller, alternativt i kunskapen om huruvida nyckelkontrollerna har genomförts.

Sammantaget innebär detta att Försäkringskassan inte kan göra en heltäckande redovisning av kvaliteten i enlighet med myndighetens beslutade kvalitetsdefinition. Vidare är vår förmåga att utvärdera i vilken omfattning nyckelkontrollerna verkligen genomförs ännu inte återställd.

Det ska dock poängteras att inga av de indikatorer för rättslig kvalitet som ingår i årsredovisningen visar att någon väsentlig försämring skett under 2014. Indikatorerna är utbetalningskontrollen, återkrav, fordringar, omprövningar, överklaganden, skadeståndsanspråk och JO-anmälningar. Vidare har Försäkringskassan en rad arbetssätt som ska garantera en god kvalitet, som till exempel vägledningar med tillämpningsanvisningar och metodstöd, särskilda beslutsfattare för utredningsintensiva ärendeslag, och efterkontroller.

Se även avsnitt Kvalitet för beskrivning av Försäkringskassans modell för systematisk kvalitetsutveckling.

## **I övrigt identifierade förbättringsområden**

Utöver dessa brister i intern styrning och kontroll har ytterligare två förbättringsområden identifierats som gäller IT-utveckling och informationssäkerhet.

### **Myndighetens samlade förmåga att leda och styra IT-utveckling kan utvecklas**

I årsredovisningen för 2013 konstaterades att stora utvecklingsprojekt med IT-inslag ofta drabbas av förseningar och kostnadsökningar. Vidare visade iakttagelser från internrevisionen att det fanns behov av tydliggörande av roller och ansvar i organisationen (bland annat för styrgruppers ansvarstagande), hantering av dokument inom projektstyrning samt förmågan att göra korrekta kostnadsestimeringar av planerade projekt. Flera insatser för att åtgärda dessa problem har vidtagits under året. Bland annat har vi börjat dela upp större satsningar i flera mindre projekt för att skapa bättre förutsättningar för att leda och styra projekten med fokus på tid, kostnad och kvalitet.

Erfarenheterna från 2014 visar dock att det kommer att ta tid innan insatserna ger resultat. Under året har det till exempel uppstått problem med IT-utvecklingen inom projektet för nytt handläggningssystem för assistansersättning och i projektet för aktivitetsstöd. Dessa har noterats inom ramen för myndighetens riskhantering och av internrevisionen.

### **Arbetet för att säkerställa en god informationssäkerhet kan utvecklas**

Försäkringskassan hanterar känslig och sekretessbelagd information och behöver därför ha god ordning inom informationssäkerhetsområdet. Bland annat har myndigheten nolltolerans mot otillåten informationssökning.

Dessvärre har antalet rapporterade incidenter ökat inom området under de senaste åren. Vidare har inte föreskrivna riskanalyser inom området genomförts fullt ut i hela organisationen under 2014, och det finns ett behov att förtydliga roller och ansvar. Arbetet med informationssäkerheten måste därför intensifieras kommande verksamhetsår.

### **Sammantagen bedömning**

Försäkringskassan har en etablerad modell för intern styrning och kontroll samt en process för riskhantering som gör att det med rimlig säkerhet går att bedöma den interna styrningen och kontrollen inom myndigheten.

Det finns brister i Försäkringskassans förmåga att göra en heltäckande redovisning av kvaliteten i enlighet med den fastställda kvalitetsdefinitionen. Vidare föreligger brist då Försäkringskassans förmåga att samlat och systematiskt följa nyckelkontrollers genomförande ännu inte är återställd. Bristerna har sin grund i det försenade införandet av modellen för systematisk kvalitetsutveckling.



# Beslut om årsredovisningen


Årsredovisningen har fastställts genom generaldirektörens beslut den 13 februari 2015.

Jag intygar att årsredovisningen ger en rättvisande bild av verksamhetens resultat samt av kostnader, intäkter och myndighetens ekonomiska ställning.

Jag bedömer att brister avseende den interna styrningen och kontrollen vid myndigheten föreligger på följande punkter;

- förmåga att göra en heltäckande redovisning av kvaliteten i enlighet med fastställd kvalitetsdefinition, samt i
- förmåga att samlat och systematiskt utvärdera att beslutade nyckelkontroller genomförs.

Ann Person Grivas  
Vikarierande generaldirektör



**Försäkringskassan**  
103 51 Stockholm  
Telefon 08-786 90 00  
[www.forsakringskassan.se](http://www.forsakringskassan.se)

ISBN 978-91-7500-383-2  
ISSN 1653-5774