

Försäkringskassans Årsredovisning 2008



Försäkringskassan

Försäkringskassan

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

Bilderna i Årsredovisningen är hämtade från
Försäkringskassans informationsbroschyror.
Fotografer: Hans Alm/22tango, Ingemar Edfalk, Sken bildproduktion
Grafisk produktion: Försäkringskassan, Informationsavdelningen
och Done AB, Stockholm
Tryckeri: Åtta45

ISBN: 978-91-7500-355-9
ISSN: 1653-5774

Innehåll

Generaldirektören har ordet	4
Styrelsens arbete	5
Om Försäkringskassan och årsredovisningen	6
Resultaten för år 2008 – Försäkringskassans samlade bedömning	7
Kostnader och finansiering	12
Försäkringskassans verksamhet	14
Ärendeproduktion	15
Information	29
Stabs- och expertfunktion	31
Medarbetarna på Försäkringskassan	34
Mänskliga rättigheter i socialaförsäkringen	38
Politikområden – socialförsäkringen	
Ersättning vid arbetsoförmåga	39
Hälso- och sjukvårds politik	52
Ekonomisk familjepolitik	54
Handikappolitik	62
Ekonomisk äldrepolitik	64
Övrig ekonomisk redovisning	71
Upplysningar	75
Årsredovisningens finansiella delar	79

Generaldirektören har ordet

Året 2008 har varit speciellt för Försäkringskassan, såväl i positiv som i negativ bemärkelse.

Under året har myndigheten tagit det avgörande steget från att vara en summering av de tjugoen länsförsäkringskassorna och Riksförsäkringsverket, till att bli en nationellt formad organisation inriktad på likformig och korrekt handläggning och god service till medborgarna.

Övergången har inte varit smärtfri. Den har allvarligt frastat på allmänhetens fålamod och varit mycket pressande för myndighetens medarbetare. Under sommaren och tidiga hösten 2008 var verksamheten mycket ansträngd och servicenivåerna långt under godtagbara nivåer. Sedan dess har läget stabiliseras, men mycket återstår att göra innan vi når vår stolta målsättning om att verksamheten ska präglas av att allt vi gör ska ske enkelt, snabbt och rätt. Året präglades också av två stora försäkringsreformer införandet av rehabiliteringskedjan och den nya tandvårdsförsäkringen. Var och en för sig vore dessa reformer en stor ansträngning för den ansvariga myndigheten. Två i förening samtidigt med en stor omorganisation blir förstås en stark belastning och det skapade också stora stora problem i verksamheten.

Nu är den stora förändringen genomförd och vårt fokus ligger på framtiden. Allt har inte blivit optimalt i övergången och mycket behöver prövas och justeras vartefter vi fortsätter arbetet med att skapa den moderna Försäkringskassan. Men vi är övertygade om att vår grundstruktur är riktig.

Allmänheten ska betjänas av en kunnig och tillgänglig kundserviceorganisation som kan besvara de allra flesta frågorna och som kan handlägga en rad förmåner direkt. Stora volymer ärenden inom närmare 50 förmåner ska hanteras rationellt och effektivt. Det framgångsrika arbetet med sjukförsäkringen måste vidareutvecklas och det nya regelverket omsättas i praktiken. Lagstiftarens intentioner om tidiga och aktiva insatser för snabbare återgång i arbetet för den som är sjukskriven ska genomföras samtidigt som den enskilde får det stöd som behövs i övergången till egen försörjning eller till permanent ersättning från sjukförsäkringen. För detta behövs tillräckliga resurser och välutbildad personal som ges rimliga förutsättningar för att göra ett gott arbete. De förutsättningarna har inte alltid funnits inom Försäkringskassan. Dagens situation präglas av bristande resurser och osäkerhet om framtiden för många medarbetare. Det är inte optimala förutsättningar för en stabil verksamhet.

Försäkringskassan behöver få en solid finansiering och viss arbetsro för att kunna konsolidera sin verksamhet. Med rimliga finansiella förutsättningar för verksamheten kommer vi att kunna svara upp mot förväntningarna från våra uppdragsgivare och från allmänheten.

Adriana Lender



Adriana Lender, generaldirektör fr.o.m den 1 januari 2009.

Försäkringskassans ledningsgrupp 2008

Curt Malmborg, generaldirektör
Charlotte Ahlström
Stig Andersson
Lars Arvidsson
Gunnar Johansson
Birgitta Målsäter
Ann Persson Grivas
Kristin Ritter
Bengt Stjärnsten

Styrelsens arbete



Från vänster till höger, styrelsen 2008: Peter Blomqvist, Catarina Andersson Forsman, Curt Malmborg, Erik Åsbrink, Christina Lindenius, Rolf Andersson och Ellen Hyttsten.

Försäkringskassans styrelse är en styrelse med fullt ansvar. Den har under året bestått av sju ledamöter:

Erik Åsbrink, ordförande, Rolf Andersson, vice ordförande, Ellen Hyttsten, Christina Lindenius, Catarina Andersson Forsman, Peter Blomqvist och Curt Malmborg. Som personalrepresentanter har ingått Siv Norlin och Kerstin Skar-Ericson. Mandatperioden för styrelsen sträcker sig till och med den 31 december 2010.

Under året har styrelsen haft tretton sammanträden, varav två heldagssammanträden och två telefonsammanträden. Dessutom har hela styrelsen deltagit i gemensamma överläggningar med socialdepartementet på inbjudan av socialförsäkringsministern vid två tillfällen under året. Socialförsäkringsministern har därtill fört en dialog med ordföranden och generaldirektören kring Försäkringskassans resultat.

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

Ett särskilt utbildningsprogram ordnades under första halvåret 2008 för de ledamöter som var nya i styrelsen. Introduktionen omfattade tre halvdagspass. Hela styrelsen deltog i ett seminarium om utvecklingen av "Intern styrning

och kontroll" med anledning av den särskilda förordning inom detta område som trädde i kraft den 1 januari 2008.

Styrelsens arbete har under året präglats särskilt av följande frågor: Försäkringskassans omorganisation och förnyelsearbete, genomförande av de stora reformerna inom sjukförsäkrings- och tandvårdsförsäkringsområdet, Försäkringskassans ekonomi, handläggningstiderna och arbetet med intern styrning och kontroll.

Att följa upp förnyelsearbetet har varit en angelägen fråga för styrelsen. Det har gjorts genom regelbunden rapportering av verksamhetsresultatens utveckling liksom av hanteringen av risker i verksamheten. I detta sammanhang är det viktigt att peka på det arbete som gjorts under året med att utarbeta tydliga riktlinjer för uppföljning, något som styrelsen uttryckt sin tillfredsställelse över.

Resurssituationen för Försäkringskassan har varit besvärlig under året och styrelsen har fattat beslut om begäran av ytterligare medel och utökad låneram för att klara de stora åtagandena. Styrelsen har också ägnat mycket kraft åt att följa upp verksamheten utifrån Försäkringskassans arbete med intern styrning och kontroll. Detta har skett dels med stöd av Försäkringskassans egen internrevision, dels utifrån de redovisningar som Riksrevisionen och Statskontoret har lämnat.

Om Försäkringskassan och årsredovisningen

Försäkringskassans ansvarsområde

Försäkringskassan ansvarar för en stor del av de offentliga trygghetssystemen. I uppdraget ingår att utreda, besluta om och betala ut bidrag och ersättningar i socialförsäkringen. Under 2008 betalade Försäkringskassan ut 449 miljarder kronor. Det motsvarar omkring 15 procent av bruttonationalprodukten (BNP).

Försäkringskassans uppdrag omfattar försäkringar och bidrag till barnfamiljer, till sjuka, till personer med funktionsnedsättning och till de äldre. När det gäller de sjukskrivna har Försäkringskassan ett vidare uppdrag. Försäkringskassan samordnar de resurser som behövs för att så snabbt som möjligt hjälpa den som är sjukskrivna att komma tillbaka till arbetslivet. Det sker i kontakter med den enskilde, med arbetsgivare, med hälso- och sjukvården och med Arbetsförmedlingen.

Ny organisation

Försäkringskassan leds av en styrelse med fullt ansvar. Styrelsen är utsedd av regeringen och består av sju ledamöter. I styrelsen ingår generaldirektören. Försäkringskassans ledningsgrupp har under året varierat i sammansättning. Från den 1 december 2008 består ledningsgruppen av generaldirektören, stabsdirektören samt myndighetens sju avdelningschefer.

Försäkringskassan har under året genomfört en stor förändring av sin verksamhetsstruktur för att skapa en organisation som kan svara mot medborgarnas behov och som ökar förutsättningarna för likabehandling. Detta har inneburit att de 21 länsorganisationerna har avvecklats och att ärendehanteringen i stället utförs vid 60 lokala försäkringscenter och 20 nationella försäkringscenter. Lokala försäkringscenter hanterar sjukförsäkringsärenden som kräver utrednings- eller samordningsinsatser samt ärenden som rör personer med funktionsnedsättning. I dessa ärenden finns det behov av personliga möten. Kunder med mer omfattande ärenden får en personlig handläggare som kan stödja och vägleda kunden genom hela ärendet. I nationella försäkringscenter handläggs ärendeslag med större volymer som inte kräver ett personligt möte. Försäkringscentren kompletteras av självbetjäningstjänster och kundcenter. De senare hanterar kundkontakter per telefon och e-post med privatpersoner och partners bland annat läkare, tandläkare och arbetsgivare.

Inom organisationen för de lokala försäkringscentren finns över 300 lokalkontor för det personliga kundmötet. Genom samarbete med Arbetsförmedlingen, Skatteverket och vissa kommuner pågår en omvandling av en del av lokalkontoren till service- respektive samverkanskontor. Servicekontoren innehåller tjänstesamverkan med Skatteverket. Samverkanskontoren, som etableras tillsammans med Arbetsförmed-

lingen och vissa kommuner, innebär att värdmyndigheten s personal tillhandahåller enklare informations- och service-tjänster för Försäkringskassans kunder.

Organisationen vid utgången av 2008



Årsredovisningen

Försäkringskassans årsredovisning innehåller bland annat svar på de mål, återrapparteringskrav och uppdrag som finns i det regleringsbrev myndigheten fick av regeringen i slutet av 2007. Verksamheten redovisas i den struktur av politikområden, verksamhetsområden och verksamhetsgrupper som regeringen fastställt i regleringsbrevet.

Årsredovisningen består i huvudsak av två delar. I Resultatredovisningen återfinns analyser av målen, återrapparteringskraven och uppdragene i regleringsbrevet¹. Årsredovisningens finansiella del innehåller bland annat resultaträkning, balansräkning, anslagsredovisning och finansieringsanalys. Den finansiella delen återfinns längst bak i årsredovisningen.

¹ Vissa av uppdragene i regleringsbrevet rapporteras vid andra tidpunkter än i årsredovisningen eller i separata dokument i anslutning till årsredovisningen.

Resultaten för år 2008 - Försäkringskassans samlade bedömning

Ny verksamhetsstruktur och nya reformer införda

År 2008 var ett speciellt år i Försäkringskassans historia. Under en relativt kort tidsperiod har ett omfattande förflyttelsearbete startats, genomförts och i stort sett avslutats. Beslutet om att överge den gamla länsstrukturen fattades under 2007. Själva genomförandet har däremot haft sin tyngdpunkt under år 2008. Den gamla strukturen med 21 länsorganisationer har ersatts av 60 lokala försäkringscenter, 20 nationella försäkringscenter samt kundcenter för privatpersoner och för partners.

Denna strukturomvandling har inneburit en stor förflyttning av både ärenden och medarbetare. Nya lokaler har införskaffats och utrustats. Öppettiderna i kundcenter har förlängts och telefonkapaciteten har byggts ut för att klara av de cirka 8 miljoner samtal som inkommit. Omfattande utbildningsinsatser har genomförts för de tusentals medarbetare som fått nya arbetsuppgifter.

När det sista nationella försäkringscentret invigdes den 6 november innebar det att den nya verksamhetsstrukturen i stort sett var på plats. Själva omställningsarbetet har fungerat bra så tillvida att kontorsnätet etablerades utan några större förseningar vilket får ses som en framgång för myndigheten. Nu när organisationen är på plats ökar förutsättningarna för att åstadkomma resultat som lever upp till kraven på en socialförsäkringsadministration som är rättssäker, effektiv och har en hög kvalitet.

Året har också präglats av införandet av två stora politiska reformer vid halvårrskiftet. Inom sjukförsäkringen har nya regler införts som både syftar till att effektivisera sjukförsäkringsprocessen och öka möjligheterna för de sjukskrivna att återgå till arbete. Inom tandvården har ett nytt ersättningssystem införts som förutom ett högkostnadsskydd innebär att alla vuxna får ett allmänt tandvårdsstöd.

Båda dessa reformer har införts under stark tidspress. Det handlar om två omfattande reformer som krävt stora utbildningsinsatser och där varje enskild regelförändring kräver många anpassningar i Försäkringskassans olika IT-system. När sjukförsäkringsreformen implementerades uppstod till en början en del problem i administrationen men nu fungerar det bättre. När det gäller tandvårdsreformen blev utgifterna för IT-stödet högre än beräknat. Dessutom uppstod inkörningsproblem som främst drabbade vårdgivarna. Åtgärder har vidtagits och situationen har förbättrats under hösten. En tredje stor förändring är pensionsmyndigheten som inrättas den 1 januari 2010. Denna kommer att ta över Försäkringskassans uppgifter inom området. Förberedelsearbetet inför den nya myndigheten är omfattande och ett antal av Försäkringskassans medarbetare medverkar i detta.

Under en period av året, främst under sommaren och början av hösten, blev alla förändringar mer än vad organisationen klarade att hantera. Detta ledde till negativa effekter för Försäkringskassans kunder i form av bland annat längre handläggningstider och långa väntetider i telefon. Resulta-

ten har dock förbättrats under hösten ju mer den nya verksamhetsstrukturen kommit på plats. Mot slutet av året låg flera av de handläggningstider som haft problem åter i nivå med myndighetens servicemål och väntetiderna i kundcenter var betydligt kortare.

Samverkan

Försäkringskassan har under 2008 på flera olika sätt fördjupat samarbetet med olika myndigheter och andra samarbetspartners. Överenskommelsen från 2007 mellan Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen och Skatteverket, har under detta år resulterat i att ett antal gemensamma service- och samverkanskontor inrättats. Syftet med kontoren är att på ett kostnadseffektivt sätt säkerställa en god och tillgänglig service över hela landet. Gemensamma kontor underlättar även för kunden som på detta sätt kan samordna sina myndighetskontakter till ett enda ställe.

Samarbetet med myndigheter och andra partners har stärkts även inom andra områden. Detta gäller såväl inom ohälsoarbetet som i arbetet för att förhindra brott mot socialförsäkringen. Detta samarbete kommenteras vidare under respektive rubrik nedan.

Ohälsoområdet

Ett framgångsområde för Försäkringskassan är utvecklingen inom ohälsoområdet. Försäkringskostnaderna fortsatte att minska under 2008. Även ohälsotalet fortsatte att minska i snabb takt.

Ohälsotalet definieras som det genomsnittliga antalet er-satta dagar på grund av arbetsoförmåga per individ mellan 16-64 år. Årets minskning är den största på mycket länge. Ohälsotalet är nu det längsta sedan i januari år 2000. Ett positivt inslag i resultatutvecklingen detta år är att även spridningen i ohälsotalet visar en tydlig minskning. Det gäller såväl den geografiska spridningen som skillnaderna mellan kvinnor och män. Däremot ligger skillnaderna mellan inrikes födda och utrikes födda kvar på samma nivå som tidigare, men ohälsotalet sjunker stadigt oavsett i vilken del av världen den försäkrade fötts.

Ohälsotalet består, lite förenklat, av de två komponenterna sjukpenningdagar och dagar med sjuk- eller aktivitets-ersättning. Liksom tidigare är det i huvudsak en kraftig minskning av sjukpenningdagarna som förklarar ohälso-talets minskning. En skillnad jämfört med tidigare är att detta år noteras även en tydlig minskning i antalet personer med sjuk- eller aktivitetsersättning.

Sjukpenningdagarnas minskning beror liksom tidigare till största delen på att antalet nya sjukfall fortsatt att minska. Men en allt större del av minskningen beror numera på att de sjukfall som startar blivit kortare. En del av sjukpenningdagarnas minskning kan sannolikt tillskrivas Försäkringskassans ökade fokus på åtgärder tidigt i sjukfallen och det fördjupade samarbetet med olika partners som exempelvis arbetsgivare och hälso- och sjukvården. Dessutom har

attityden i samhället till sjukskrivning förändrats. Efter de informationsinsatser Försäkringskassan genomfört under 2008 visar undersökningar att en ökad andel av medborgarna känner till att det är arbetsförmågan och inte sjukdomen som är avgörande för sjukskrivningen.

För första gången sedan förmånerna infördes noteras en tydlig minskning av antalet personer med sjuk- eller aktivitetsersättning under 2008. Minskningen beror både på färre nybeviljanden och att fler fall avslutas. Fortfarande beror avsluten till största delen på att den försäkrade fyller 65 år och får ålderspension, men en allt större del av avsluten är männskor som åter ställs till arbetsmarknadens förfogande. En faktor som bidragit till detta är Försäkringskassans samarbete med andra aktörer exempelvis i den gemensamma handlingsplanen med Arbetsförmedlingen.

Handläggningstider

Efter några år med förbättrade handläggningstider, där 2007 var något av ett rekordår, drabbades Försäkringskassans kunder under 2008 av längre väntetider i flera former. Det var främst under sommarmånaderna som situationen var problematisk. Bland de förmåner som drabbades märks bland annat tillfällig föräldrapenning och föräldrapenning. I de flesta fall har situationen förbättrats avsevärt under hösten och under årets sista månader ligger åter flera handläggningstider i nivå med de servicemål Försäkringskassan satt upp.

Förklaringen till att handläggningstiderna blev oacceptabelt långa under en del av året är de produktionsproblem som uppstod i samband med övergången till den nya verksamhetsstrukturen och att de politiska reformerna skulle implementeras. Särskilt inrättandet av de nya nationella försäkringscentren innebar en stor omflyttning av både ärenden och personal. Många handläggare fick lära sig nya ärendeslag och på flera orter krävdes nyrekrytering av personal. Stora utbildningsuttag och oerfaren personal medförde produktionsbortfall och växande ärendebalanser. I takt med att organisationen nu är på plats har resultaten förbättrats avsevärt.

De förmåner som handläggs vid lokala försäkringscenter har visat bättre resultat. Här finns visserligen också exempel på förlängda handläggningstider, det gäller till exempel stöden till personer med funktionsnedsättning. Men det finns också exempel på handläggningstider som förbättrats. Det gäller sjukersättning och aktivitetsersättning vars handläggningstider är de kortaste sedan förmånerna infördes år 2003.

Även väntetiderna i kundcenter blev alltför långa under framförallt sommarmånaderna. Resultaten har dock förbättrats avsevärt under hösten. Under årets sista månader har resultatet närmat sig Försäkringskassans servicemål att 80 procent av samtalena ska besvaras inom två minuter.

Justitieombudsmannen

Antalet anmälningar till Justitieombudsmannen (JO) ökade under året. JO uppmärksammade problemen med långa handläggningstider och svårigheterna för de försäkrade att komma i kontakt med myndigheten handläggare. Under en del av året saknades för vissa ärendeslag handläggarens namn, samt myndigheten e-postadress och faxnummer i kommunicerings- och kompletteringsskrivelser, men detta åtgärdats under hösten. I ett initiativärende, som avsluta-

des i januari 2009, uttalar JO mycket allvarlig kritik mot Försäkringskassan för att ha åsidosatt de förvaltningsrättsliga kraven vid omorganisationen. JO uttalar även förhoppningen att de åtgärder Försäkringskassan vidtagit för att komma till rätta med bristerna ska vara verkningsfulla och problemen därmed övergående.

Beslutskvalitet

Försäkringskassans efterkontroller av beslutskvaliteten har under 2008 genomförts i en begränsad form där endast de största förmånerna ingått. Även granskningsförfarandet har ändrats vilket bland annat gör det svårt att dra slutsatser som gäller 2008 som helhet, men också att göra jämförelser med den kontinuerliga kvalitetskontrollen tidigare år. Trots flera metodproblem kan ändå vissa slutsatser dras.

Resultaten visar för vissa förmåner en låg andel tillräckliga beslutsunderlag. Att det har förekommit brister i beslutskvaliteten är logiskt med tanke på produktionssituationen med nya regler, en hög andel oerfaren personal och där fokus främst legat på att se till att de försäkrade fått sina ersättningar i rimlig tid.

För andra förmåner är andelen tillräckliga beslutsunderlag relativt god enligt redovisade resultat. I två av dessa har dock vissa av de krav som ställs för att ett beslutsunderlag ska anses tillräckligt, tagits bort. Det gäller föräldrapenning och bostadsbidrag där vissa moment i handläggningsprocesserna tagits bort. Sådana avsteg i handläggningsprocesserna gjordes inför sommaren i ett försök att säkerställa att kunderna fick sina ersättningar i rimlig tid.

Brott mot försäkringen

Den nya verksamhetsstrukturen har som ett av syftena en korrekt och enhetlig tillämpning av försäkringen. Genom specialisering och koncentration av ärendehandläggningen skapas förutsättningar för en tydligare styrning och ledning och därmed kommer insatser för att minska förekomsten av felaktiga utbetalningar att kunna ge bättre effekt.

Under året har flera åtgärder vidtagits för att på sikt integrera arbetet mot felaktiga utbetalningar i de ordinarie handläggnings-, kvalitets- och IT-systemen. Ett exempel är det av riksägaren beslutade intyget från skola/förskola vid barns sjukdom som integrerats i handläggningen inom tillfällig föräldrapenning. Vidare har flera informationsinsatser gjorts för att underlätta för de försäkrade att göra rätt från början och för att upplysa om att systematiska kontroller av utbetalningarna görs.

Det finns även exempel på förstärkt samarbete med andra myndigheter. Ett sådant är samarbetet med polis och åklagare kring brottsanmälningar som utvecklats under året. Även samarbetet med elektroniskt informationsutbyte mellan Försäkringskassan, arbetslöshetskassorna, Arbetsförmedlingen och Centrala studiestödsnämnden har utvecklats under året. Den senaste mätningen visar att samarbetet haft effekt i form av minskade felutbetalningar.

Ytterligare ett exempel på samarbete är den enhet som Försäkringskassan inrättat som är inriktad på grov organiserad brottslighet. Enheten har ett nära samarbete med polisens kriminalunderrättelsetjänst och Skatteverkets skattebrottshanter.

Antalet personer som dömts för brott mot socialförsäkringen har ökat under året, främst som en effekt av Försäkringskassans omfattande insatser under 2006 och 2007. Att fler personer lagförs för sådana förseelser, bör ha en preventiv effekt på människors beteenden så att de i högre grad undviker att utnyttja försäkringen på ett felaktigt sätt.

Felaktiga utbetalningar

Under 2008 har Försäkringskassan, valt att bedöma de felaktiga utbetalningarna med stöd av en metod som baseras på risk- och beslutsteori. Denna utgår från hur olika experters enskilda bedömningar tillsammans kan ge en samlad överblick. Det är i huvudsak samma metodik som användes av FUT-delegationen när de bedömde hur mycket pengar som betalas ut felaktigt från de svenska trygghetssystemen 2005. Försäkringskassan bedömer att omfattningen av de felaktiga utbetalningarna under 2008 med denna metod sammantaget kan uppskattas vara något lägre än 4,5 procent av socialförsäkringssystemets totala utbetalningar under 2007, vilket motsvarar omkring 19 miljarder kronor. Försäkringskassans bedömning av de felaktiga utbetalningarna kan sägas återspeglar den samlade kunskapen under hösten 2008 av omfattningen av felaktiga utbetalningar. Den går därför inte att använda för att mäta förändringar över tid. I stället utgör den ett underlag för bedömning av vilka åtgärder som krävs för att minska de felaktiga utbetalningarna från socialförsäkringen.

Kundundersökningen

Kundernas betyg på Försäkringskassan har försämrats. Betygen har försämrats under en rad av år, men detta år är försämringen större än tidigare. Det så kallade nöjd-kundindex (NKI) sjunker för samtliga kundgrupper, för både kvinnor och män och oavsett om kunden är född inrikes eller utrikes.

Att resultaten i kundundersökningen försämraras är inte förvånande, särskilt med tanke på att undersökningen genomfördes under den period då problemen med handläggningstider och väntetider i telefon var som störst och rapporterades i media som mest.

Det finns glädjeämnen även i kundundersökningen. I två fall har resultaten förbättrats något. Det gäller för påståendena att blanketterna är enkla att fylla i och att de skriftliga besluten är lätt att förstå. Det är ett kvitto på att myndighetens arbete med att förenkla brev och blanketter nätt fram till kunderna.

Produktivitet

Försäkringskassans produktivitet har minskat något jämfört med 2007. Det innebär att förvaltningskostnaden per handlagt ärende ökat. Visserligen har de totala förvaltningskostnaderna sjunkit relativt kraftigt jämfört med 2007, men den samlade ärendevolymen har minskat ännu snabbare.

Skillnaderna är stora mellan ohälsoområdet och övrig verksamhet. Det är främst inom ohälsoområdet som ärendevolymerna sjunkit som en följd av ett alltmer minskande ohälsotal. Inom detta område har styckkostnaden per handlagt ärende ökat. Ett intensivare arbete med sjukfalen är en medveten satsning som visserligen innebär ökade styckkostnader men samtidigt bidrar till sjunkande ohäl-

sotal och stora samhällsekonomiska vinster. Dessutom har utbildningssatsningar inför verksamhetsomställningen och sjukförsäkringsreformen genererat kostnader som belastar produktivitetsmåttet men utan att det ger något utslag i volymsstatistiken.

Inom övrig verksamhet har produktiviteten däremot ökat, med minskade styckkostnader för många förmåner. Att effektivisera handläggningen är visserligen ett viktigt mål för Försäkringskassan men styckkostnadsminskningarna under 2008 har delvis varit en följd av det pressade produktionsläget vilket gjort att kvaliteten blivit lidande inom vissa förmåner.

Ekonomi

Styrelsen fastställde för verksamhetsåret 2008 en budget på en nivå över det årliga anslagets storlek. Ett sådant beslut var möjligt då ytterligare finansiering tillfördes genom ett ingående anslagssparande, extra tillskott från regeringen och nyttjande av anslagskredit. Den finansiella risken var hög under 2008 och den fastställda budgeten har följs noggrant i samband med den månatliga uppföljningen och rapporterats till ledning och styrelse. Vid ett antal tillfällen under året har även prognoser över årsutfallet tagits fram. Det ekonomiska utfallet för 2008 håller sig inom årets budgetram.

I anslagsutfallet för 2008 ingår kostnadsföring av stora delar av utvecklingsprojektet kundbild/självbetjäning med 112 miljoner kronor. Den totala kostnadsföringen av projektet uppgår till 179 miljoner kronor. Anledningen till kostnadsföringen är att det råder osäkerhet om det finns tekniska och finansiella förutsättningar att färdigställa projektet. Andra utvecklingsprojekt som drabbats av väsentliga utgiftsökningar och/eller förseningar är projekten för tandvårdsreformen och utbetalningar.

Försäkringskassan har i sina prognoser över förvaltningsutgifterna för åren 2009 och framåt underskattat kostnaderna. Styrelsen har i slutet av januari 2009 hemställt hos regeringen om utökat anslag för 2009 med 950 miljoner kronor. Det ekonomiska utfallet 2008 ligger inom ramen för beslutad budget men kostnaderna år 2009 ligger på en för hög nivå ställd mot tillgängliga medel.

Styrelsen har för år 2009 beslutat om en verksamhetsplan och budget för året som inkluderar medel enligt hemställan. Styrelsen har också beslutat om ett sparprogram som under 2009 beräknas ligga på 450 miljoner kronor.

Försäkringskassans medarbetare

Ur medarbetarnas perspektiv var 2008 ett mycket intensivt år där många antingen bytte arbetsplats, arbetsuppgifter eller bådadera. Detta har föranlett omfattande utbildningsinsatser med 52 000 utbildningsdagar för de flera tusen medarbetare som helt eller delvis fått nya arbetsuppgifter.

Försäkringskassans interna sjukfrånvaro sjönk för sjätte året i rad. Jämfört med andra statliga myndigheter är dock sjukfrånvaron hög. Den snabba förändringen av verksamhetsstrukturen med en hög andel oerfaren personal och många under utbildning gjorde att många handläggare belastades hårt med bland annat mycket övertidsarbete. Mot denna bakgrund var det inte oväntat att resultaten i

medarbetarundersökningen försämrades något vad gäller det övergripande måttet Nöjd-medarbetarindex (NMI).

Intern styrning och kontroll

Flera reformer har beslutats och genomförts under året med korta förberedelseperioder samtidigt som en stor omorganisation genomförts. Detta innebar sammantaget stora risker för verksamhetens förmåga att genomföra sitt uppdrag med jämn och god kvalitet. Under omorganisationen fanns två eller tre olika organisationsformer parallellt² vilket ledde till svårigheter för en samordnad verksamhetsstyrning. Styrsignaler mellan linjeverksamhet och förnyelseprogram har stundtals inte varit avstämda med varandra.

År 2008 var det första året med tillämpning av förordningen (2007:603) om intern styrning och kontroll. Försäkringskassan har tillämpat ett pragmatiskt förhållningssätt med successivt genomförande av förordningens krav. Arbetet har omfattat utformning av styrdokument, riskhantering i löpande verksamhetsstyrning samt uppföljning.

Verksamheten inom förnyelseprogrammet har bedrivits i ett antal projekt organiserade i programform. Risker var kartlagda och följdes löpande. Linjeverksamhetens risker var kartlagda gentemot övergripande interna mål i den gamla organisationsstrukturen och uppdaterades vid övergången till ny struktur. Uppföljning av dessa risker och därtill kopplade åtgärder har successivt integrerats i ordinarie verksamhetsuppföljning. En sammanvägd analys av programmets samt linjeverksamhetens risker gjordes i september.

I uppföljningen bedöms den interna styrningen och kontrollen till stora delar vara betryggande men några viktiga brister har identifierats, analyserats och beskrivs nedan.

Inför 2009 är förutsättningarna bättre genom att den nya verksamhetsstrukturen och ansvarsfördelningen är införd, förnyelseprogrammet avslutat, styrdokument finns framtagna och arbetssätt för riskhantering och kontrollåtgärder är integrerat i verksamhetsstyrningen. En övergripande bild av kontrollstruktur och kontroller i hela den nya organisationen håller på att tas fram.

Försäkringskassans interna styrning och kontroll har haft brister inom följande områden:

Handläggning under delar av året

Brist: Bristande tillgänglighet. Namn på handläggare, samt e-postadress och faxnummer till myndigheten fanns under en del av året inte med i kommunicerings- och kompletteringskrivelser för vissa ärendeslag. I ärenden som handlades av personlig handläggare lämnades dock namn och kontaktuppgifter till dessa. Under omställningen förekom det att kundcenter inte ens på direkt förfrågan lämnade ut kontaktuppgifter till handläggare. Under en period fanns även tekniska brister i mallar som gjorde att namn på beslutsfattare föll bort i beslutsbreven.

Åtgärd: I ett internt meddelande i augusti informerades om att namn på handläggare och direktnummer är offentliga uppgifter som alltid måste lämnas ut på förfrågan. Uppgift om e-postadress och faxnummer har på nytt lagts in i mal-

larna. Information har klargjorts att namn på handläggare ska anges även i kommunicerings- och kompletteringskrivelser. Det tekniska felet i mallarna är korrigerat.

Brist: Långa handläggningstider. Under sommaren växte balanserna bland annat för föräldrapenning och handläggningstiderna blev alltför långa. Detta var en följd av flera samverkande faktorer; den pågående omorganisationen genomförandet av politiska reformer samt semestertider.

Åtgärd: Daglig nationell styrning och uppföljning infördes och personal från lokalkontor, kundcenter samt bemanningsföretag engagerades. I början av oktober var handläggningstiden återigen normal. Ett nytt produktionsplaneringsverktyg minskar risken för att detta ska inträffa igen.

Kontrollverksamhet under delar av året

Brist: Brister i kontrollverksamhet samt i beslutskvaliteten i handläggningen inom några ärendeslag.

Kontinuerlig kontroll av handläggningskvalitet enligt tidigare modell har inte kunnat genomföras. De nya nationella försäkringscentren som skapats under året har genom sina nya kontorsnummer inte kunnat ingå i det urval som genereras underlag för granskning.

Åtgärd: Riktade kontroller har istället genomförts för de 12 förmåner som handläggs i det elektroniska ärendehanteringssystemet. Urvalet var spritt geografiskt över landet, men urvalsperioderna skilje sig åt mellan förmånerna. Alla delar av den nya verksamhetsstrukturen har inte ingått i underlaget. Resultatet kan därför endast redovisas förmån för förmån och slutsatser för hur kvaliteten generellt sett ut i handläggningen under 2008 kan inte göras, men resultaten tyder på att det förekommit brister inom några ärendeslag till exempel sjukpenning och sjukersättning.

Utbetalningskontroller har inte kunnat genomföras fullt ut under hela året beroende på ny kontorsstruktur samt brister i teknikstöd. En ny yrkesroll som kvalitetskontrollant har skapats men många var nya i den rollen.

Åtgärder: Kontrollnivåer mäts i Försäkringskassans interna uppföljning. Praktiska rutiner har förbättrats. Utbildningsinsatser har genomförts. Förbättrat IT-stöd gjorde att uttag för kontroller åter kunde fungera fullt ut under fjärde kvartalet. Kvaliteten på kontrollinsatserna ökade under hösten. Antalet granskade ärenden har ökat kraftigt i december då andelen granskade ärenden var 82 procent av den mätsatta kontrollnivån jämfört med i maj då andelen var 35 procent. Resultaten av utbetalningskontrollerna visar ingen försämring jämfört med tidigare år.

Styrning av viss IT-utveckling

Brist: Förseningar och kvalitetsbrister i leveranser och stöd till produktionen. År 2008 har varit ett år med en ovanligt stor utvecklingsportfölj omfattande nya reformer inom sjukförsäkring och tandvård, migrering av nuvarande stor-datorapplikationer samt IT-lösningar för stöd till den nya verksamhetsstrukturen. Brister i styrningen har medfört dels väsentligt ökade utgifter dels förseningar i leveranserna. Utgiftsökningarna och leveransförseningarna har varit mest påtagliga i projekten för tandvårdsreformen, utbetalningar samt kundbild/självbetjäning.

2 Linjeverksamhet i ny nationell struktur, i gammal länsstruktur samt förnyelseprogrammet.

Den totala investeringen i utveckling uppgick till 617 miljoner kronor under 2008. Då har stora delar av projektet kundbild/självbetjäning kostnadsförts med 112 miljoner kronor under 2008 på grund av att det råder osäkerhet om de tekniska och finansiella förutsättningarna att slutföra projektet.

Åtgärder: Under året har styrelsen hemställt hos regeringen och erhållit en utökad låneram om 250 miljoner kronor för att klara utgiftsökningarna. Dessutom har vissa funktioner ännu inte levererats. Andra åtgärder som initierats är en översyn av IT-strategin, en analys av valet att införa SAP vad gäller tekniska och finansiella förutsättningar samt en översyn av IT styrningen.

Kostnader och finansiering

Försäkringskassan ansvarar för en mängd olika bidrag och försäkringar inom socialförsäkringen. Framställningen i årsredovisningen avser endast Försäkringskassans verksamhet och ansvarsområde. Premiepensionsmyndigheten ansvarar för administrationen av premiepensionen.

Alla ersättningar från socialförsäkringen som administreras av Försäkringskassan hänförs till något av de olika politikområden som ingår i socialförsäkringen. Försäkringskassan administrerar dessutom ytterligare några förmåner som i tabellen redovisas som Andra utbetalningar. Sammanställningen i tabellen nedan visar hur kostnaden, uppdelad på försäkringskostnader och förvaltningskostnader, utvecklats under en treårsperiod för respektive politikområde. De totala kostnaderna uppgick 2008 till 458 miljarder kronor, vilket innebär att kostnaderna har ökat med 3 procent jämfört med föregående år.

Försäkringskostnader

År 2008 var de totala försäkringskostnaderna sammanlagt 449 miljarder kronor, vilket är en ökning med cirka 13 miljarder kronor eller 3 procent jämfört med 2007.

För ett av politikområdena har kostnaderna minskat. Det gäller Ersättning vid arbetsförmåga där kostnaderna blev 3 procent lägre än 2007. Kostnadsminskningen beror främst på lägre kostnader för sjukpenning som minskar med 4 miljarder kronor eller 16 procent. Kostnaderna för politikområdet har nu minskat 3 år i rad. Kostnadsminskningen är kopplad till utvecklingen av ohälsaletet som nu är det lägsta sedan januari år 2000.

Mer än hälften av Försäkringskassans försäkringsutgifter avser stöd till äldre. I tabellen har de båda politikområdena som avser denna målgrupp nämligen Ekonomisk äldrepolitik och Ålderspensionssystemet vid sidan av statsbudgeten räknats ihop. Totalt har kostnaderna för dessa politikområden ökat med 12 miljarder kronor eller 5 procent. Det är inkomstpensionen och tilläggspensionen som fortsätter att öka i ungefärlig takt som förra året. Den positiva utvecklingen av inkomst- och tilläggspensionerna har med-

fört att kostnaderna för garantipension och bostadstillägg till pensionärer minskat.

De ovan nämnda politikområdena som riktar sig till äldre och sjuka står tillsammans för mer än tre fjärdedelar av Försäkringskassans försäkringsutgifter. Störst av de övriga politikområdena är Ekonomisk familjepolitik vars kostnader ökat med 2 procent, främst beroende på ökade kostnader för föräldrapenning.

Inom Handikappolitiken är kostnadsökningen 9 procent. Det är kostnaden för assistansersättning som ökat relativt kraftigt under flera år i rad. Kostnadsökningen inom politikområdet Hälso- och sjukvård med 18 procent beror främst på ökade kostnader för tandvård. Det nya tandvårdsstödet ger möjlighet till ersättning som inte funnits tidigare.

Förvaltningskostnader

De totala förvaltningskostnaderna uppgick 2008 till 8,8 miljarder kronor, vilket är en minskning med 4 procent eller med 328 miljoner kronor jämfört med 2007.

Kostnadsminskningen kan främst förklaras med den neddragning av personalstyrkan som skett under året, i kombination med att förra årets kraftiga personalneddragningsfatt genomslag i minskade kostnader även 2008. Av totalt 6 politikområden har 4 minskat sina förvaltningskostnader. Störst minskning är det inom Hälso- och sjukvårdspolitikområdet som minskat med 12 procent beroende på minskade kostnader för tandvård.

De två största politikområdena, Ersättning vid arbetsförmåga och Ekonomisk familjepolitik har sammantaget minskat sina förvaltningskostnader med 3 procent

En liten del av Försäkringskassans verksamhet ligger utanför de politikområdena som brukar räknas in i socialförsäkringen. För denna del, som i tabellen kallas Andra utbetalningar, ökade förvaltningskostnaderna under 2008 med 16 procent. Detta beror på ökade kostnader för aktivitetsstödet, den ersättning som betalas ut till individer som

Socialförsäkringens kostnader, miljoner kronor

	2006	2007	2008			
	Försäkring	Förvaltning	Försäkring	Förvaltning	Försäkring	Förvaltning
Ersättning vid arbetsförmåga	117 238	5 194	111 284	5 208	107 771	4 977
Hälso- och sjukvårdspolitik	3 592	224	3 838	288	4 541	254
Ekonomisk familjepolitik	65 495	2 335	66 725	2 228	68 077	2 232
Handikappolitik	16 338	179	18 411	206	20 055	188
Ekonomisk äldrepolitik ²	221 223	1 124	229 465	1 032	241 855	958
Andra utbetalningar	11 816	190	6 441	163	6 819	190
Totalt¹	435 702	9 247	436 164	9 127	449 118	8 799

1. I totalbeloppet för förvaltningskostnader ingår inte kostnader för institutet för stressmedicin med 11, FMC med 4, tjänsteexport och främmande tjänster hos Utvecklingsdivisionen med 1. Totala förvaltningskostnader inklusive dessa poster blir 8815. Motsvarande poster har räknats bort tidigare år.

2. Inklusive ålderspensionssystemet vid sidan av statsbudgeten

Se vidare i avsnittet Upplysningar om årsredovisningen

Förvaltningskostnaderna uppdelade på kostnadsslag

Kostnadsslag	2006	2007	2008
Personal	6 747	6 613	5 920
Lokaler	731	735	775
Konsulter/IT-tjänster	429	400	545
Övriga kostnader	854	832	868
Räntor och avskrivningar	605	645	707
Summa	9 366	9 225	8 815

Finansiering av Försäkringskassans verksamhet

Finansiering	2006	2007	2008
Förvaltningsanslag	7 753	7 430	7 695
AP-fond	806	520	265
Samverkan	642	782	484
Övriga intäkter	191	196	119
Finansiella intäkter	12	4	13
Årets kapitalförändring	-38	293	239
Summa	9 366	9 225	8 815

medverkar i arbetsmarknadsprogram. Denna verksamhet har förstärkts efter de problem med bland annat långa handläggningstider som förekom under 2007.

En analys av kostnadsslag visar att kostnaderna för personal har minskat med 693 miljoner kronor till följd av att Försäkringskassan har färre antal anställda jämfört med förra året. I kostnaderna ingår kostnader för personalutveckling med 433 miljoner kronor år 2007 och 184 miljoner kronor år 2008. Kostnaderna för lokaler har ökat med 40 miljoner kronor främst beroende av uppökade kostnader för lokaler som inte längre används.

Den kraftiga ökningen mellan år 2007 och 2008 avseende konsulter/IT-tjänster härför sig till utvecklingsprojektet kundbild/självbetjäning. Stora delar av projektet har kostnadsfört. Under 2008 är kostnadsföringen 112 miljoner kronor mot förvaltningsanslaget. Den totala kostnadsföringen av projektet uppgår till 179 miljoner kronor med finansiell påverkan av anslag och AP-fond såväl 2008 som 2009. Anledningen till kostnadsföringen är att det råder osäkerhet om det finns tekniska och finansiella förutsättningar att färdigställa projektet.

I övriga kostnader ingår bland annat porto 138 miljoner kronor, telefoni- och datakommunikation 131 miljoner kronor, ersättning för betaltjänster 50 miljoner kronor, översättningsuppdrag 46 miljoner kronor samt resor och logi 88 miljoner kronor.

Kostnadsökningen av räntor och avskrivningar härför sig till ökade investeringar i immateriella anläggningstillgångar de senaste åren.

De samlade investeringarna i IT-utveckling uppgick till 617 miljoner kronor under 2008. De större projekten var tandvårdsreformen 118 miljoner kronor, Fenix (migrering av nuvarande stordatorapplikationer) 97 miljoner kronor, kundbild/självbetjäning 54 miljoner kronor, utbetalning 49 miljoner kronor samt sjukförsäkringsreformen 49 miljoner kronor. Utgiftsökningar och förseningar gentemot ursprungliga planer har skett för framförallt tandvårdsreformen, utbetalning samt kundbild/självbetjäning. En första leverans med grundläggande funktionalitet har dock skett under året för tandvårdsstödet och utbetalning.

Verksamhetens finansiering

Huvuddelen av Försäkringskassans verksamhet finansieras med anslag. 2008 års finansiering med anslag avser anslagssparande med 472 miljoner kronor, årets tilldelade anslag inklusive tilläggsanslag med 6 943 miljoner kronor

samt utnyttjande av anslagskredit med 280 miljoner kronor. Finansiering av verksamhet inom resultatområde AP-fond har skett med dels under året erhållna medel om 265 miljoner kronor dels 237 miljoner kronor genom ianspråktaganade av tidigare års överskott (del av årets kapitalförändring).

Minskningen inom samverkan och övriga intäkter motsvaras av minskning av verksamhet finansierad med dessa medel.

Ytterligare information om Försäkringskassans ekonomi finns i avsnittet Övrig ekonomisk redovisning, samt i årsredovisningens finansiella delar.

Försäkringskassans verksamhet

Mål för Försäkringskassans administration

Mål 1: Tilltron till socialförsäkringen och dess administration skall vara hög.

Målet är inte uppfyllt. Resultaten i kund- och image-mätningar har försämrats

Mål 2: Administrationen av socialförsäkringen skall vara rättssäker, effektiv och ha hög kvalitet.

Målet är inte uppfyllt. Resultaten har försämrats under året.

Mål 3: Felaktiga utbetalningar och brott mot socialförsäkringen skall inte förekomma.

Målet är inte uppfyllt. Försäkringskassan bedömer att omfattningen av felaktiga utbetalningar ligger kring 19 miljarder kronor.

har dock förbättrats avsevärt mot slutet av året i takt med att den nya verksamhetsstrukturen etablerats. I det besvärliga läge myndigheten befunnit sig har högsta prioritet varit att säkerställa utbetalningarna till de försäkrade. Vissa moment i handläggningsprocesserna har därför av resursskäl prioriterats ned. De kvalitetskontroller som gjorts visar att andelen tillräckliga beslutsunderlag varit oroväckande lågt inom vissa förmåner. Sammantaget innebär detta att måluppfyllelsen detta år delvis varit bristfällig när det gäller regeringens mål att administrationen av socialförsäkringen ska vara rättssäker, effektiv och ha hög kvalitet. De problem Försäkringskassan haft under året föranledde Justitieombudsmannen att, i ett initiativärende som avslutades i januari 2009, uttala mycket allvarlig kritik mot myndigheten.

Att servicen till kunderna, framförallt under sommarmånaderna, inte uppnådde samma höga nivå som 2007 har satt sina spår i kundernas betyg på Försäkringskassan som fortsatt att sjunka. Resultatet påverkades säkert i negativ riktning av att undersökningen sammanföll i tiden med den period av året då problemen med handläggningstider och telefontillgänglighet var som störst. Eftersom resultaten försämrats även i imageundersökningen, som riktar sig till den breda allmänheten och inte bara aktiva kunder, har måluppfyllelsen varit bristfällig även när det gäller regeringens mål att tilltron till socialförsäkringen och dess administration ska vara hög.

När det gäller regeringens tredje mål för administrationen att felaktiga utbetalningar och brott mot socialförsäkringen inte ska förekomma är detta förstås i praktiken ett oupp-näligt mål. Mätningen av effekterna av det elektroniska informationsutbyte med arbetslöshestskassor och Centrala studiestödsnämnden visar dock på minskningar när det gäller de förmåner som är föremål för ett sådant utbyte. Samarbetet med andra myndigheter som till exempel polis och åklagare har också utvecklats under året. Försäkringskassan har vidtagit flera åtgärder för att integrera arbetet mot felaktiga utbetalningar i de ordinarie handläggnings-, kvalitets- och IT-systemen som på sikt väntas ge resultat. Myndighetens bedömning är att de felaktiga utbetalningarna i dagsläget är alltför stora, omkring 19 miljarder kronor.

En utförligare analys av regeringens mål för administratio-nen finns i kapitlet Ärendeproduktion.

Samlad bedömning

Omorganisation för effektivitet, rättssäkerhet och hög kvalitet

Försäkringskassans verksamhet har under 2008 präglats av den stora förändringen i myndighetens verksamhetsstruktur. Den gamla länssstrukturen har övergivits till förmån för en struktur som tar hänsyn till att olika förmåner kräver olika lösningar. För vissa förmåner är närvägen till kunderna det väsentliga. Dessa förmåner handläggs i lokala försäkringscenter. För andra förmåner är koncentration till ett fåtal orter att föredra för att uppnå kostnadseffektivitet och likabehandling över hela landet. Dessa förmåner handläggs i nationella försäkringscenter. För att förenkla för kunderna har också en utveckling mot ökad samlokalisering med andra myndigheter på lokal nivå påbörjats. Ett antal samlokaliseringar med Arbetsförmedlingen och Skatteverket har redan kommit igång och fler kommer att följa under kommande år. Denna strukturomvandling där inrättandet av lokala försäkringscenter och nationella försäkringscenter och ett gemensamt kundcenter avslutats under 2008 innebär att grunden lagts för en serviceinriktad myndighet som är effektiv, rättsäker och har hög kvalitet.

Omställningsarbetet till den nya verksamhetsstrukturen har varit mycket omfattande under 2008. Samtidigt har riksdagen infört flera reformer som krävt stora anpassningar i Försäkringskassans verksamhet. Detta har inneburit att de administrativa resultaten inte kunnat bibehållas på samma höga nivå som 2007 som var ett av de bästa åren någonsin för socialförsäkringsadministrationen.

Framförallt under sommaren och början av hösten ökade handläggningstiderna till oacceptabla nivåer, kunderna hade svårt att nå dem som handlagt deras ärenden och väntetiderna i telefon till kundcenter var långa. Situationen

Ärendeproduktion

Den samlade kvaliteten i handläggningen

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

Definition av den samlade kvaliteten har en stark koppling till Försäkringskassans kärnvärden enkelt, snabbt och rätt. Kärnvärdena får därför utgöra rubriker för de olika delkapitlen.

Kundundersökningen och imageundersökningen som berör alla tre kärnvärdena redovisas under rubriken Enkelt.

Sammantaget bedömer Försäkringskassan att den samlade kvaliteten minskat jämfört med 2007.

Enkelt

Kundundersökningen

Den årliga kundundersökningen visar en negativ trend. Sedan 2004 har kunderna gradvis blivit allt mindre nöjda med Försäkringskassan, men 2008 blev resultatnedgången större än tidigare. Jämfört med 2007 har alla frågor utom två fått försämrade betyg. De största försämringarna gäller telefontillgänglighet och handläggningstid.

Årets ovanligt svaga resultat har med all sannolikhet en koppling till de långa handläggningstider och svårigheter att komma fram på telefon som förekom främst under sommaren. Handläggningstider och telefontillgänglighet har emellertid förbättrats under hösten. De förbättrade resultaten hann dock inte få genomslag i kundundersökningen eftersom den genomfördes under slutet av augusti och början av september. Andra faktorer som kan ha bidragit till de svaga resultaten är den politiska debatten kring sänkta ersättningsnivåer och de nya sjukförsäkringsreglerna som ofta förts med negativa förtecken.

Men det finns positiva resultat även i årets kundundersökning. Det finns två frågor där resultaten förbättrats, om än marginellt. Det gäller för påståendena att blanketterna är enkla att fylla i och att de skriftliga besluten är lätt att förstå som båda fått förbättrade betyg. Det är ett kvitto på att arbetet med att förenkla brev och blanketter nått fram till kunderna och kvalitativa studier visar på samma resultat.

Under 2008 har även flera andra förbättringar genomförts av Försäkringskassans tjänster för att öka tillgängligheten för kunderna men att döma av kundundersökningen har dessa ännu inte fått ordentligt genomslag.

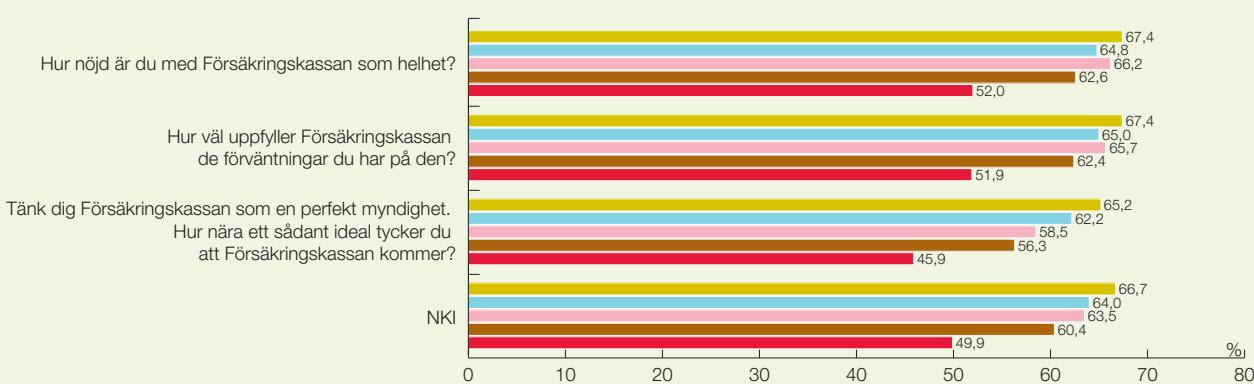
När det gäller självbetjäningstjänster så finns sedan september en chat-funktion för föräldrar. Den automatiska funktionen för frågor och svar, "Fråga Hanna", har byggts ut och kan nu svara på de flesta frågor kunderna ställer.

Kundcenter har byggts ut sin verksamhet och har utökade öppettider på kvällar och helger. Handläggarna har idag en större kompetens och kan svara på fler frågor än tidigare. De kan också utföra vissa moment i handläggningen. Till kundcenter för partners kan vårdgivare, arbetsgivare och andra samarbetspartners ringa för att få snabb hjälp vilket gagnar kunden i deras ärende.

Det finns över 300 platser där kunden kan möta handläggare spontant eller vid bokade möten. Vid Servicekontoren samverkar Försäkringskassan med Skatteverket och personalen där hjälper kunderna med både skatteärenden och de

Nöjdindex och dess tre delfrågor

■ 2004 ■ 2005 ■ 2006 ■ 2007 ■ 2008



ärenden de har till Försäkringskassan. Samverkan sker också med Arbetsförmedlingen men då gäller det gemensam lokal och enklare serviceärenden utan myndighetsutövning.

Förutom kundundersökningen görs årligen även en imageundersökning. Denna har en bredare målgrupp genom att den riktar sig till alla försäkrade och inte bara de kunder som nyligen haft ett försäkringsärende. Imageundersökningen visar en svagt negativ trend när det gäller allmänhetens uppfattning om Försäkringskassan.

Nöjdkundindex

Kundundersökningens resultat visar sedan 2004 en negativ trend för de tre frågor som bildar nöjdkundindex (NKI). Försämringen mellan 2007 och 2008 är större än tidigare år. Resultatet stämmer väl överens med kundernas värdering av övriga frågor som ingår i kundundersökningen.

Skillnader mellan kvinnor och män

Nödkundindex visar att kvinnor och män är nöjda med Försäkringskassan i ungefärlig utsträckning men kvinnorna är något mindre nöjda. Den minskade kundnöjdheten finns i båda grupperna.

Skillnader mellan inrikes och utrikes födda

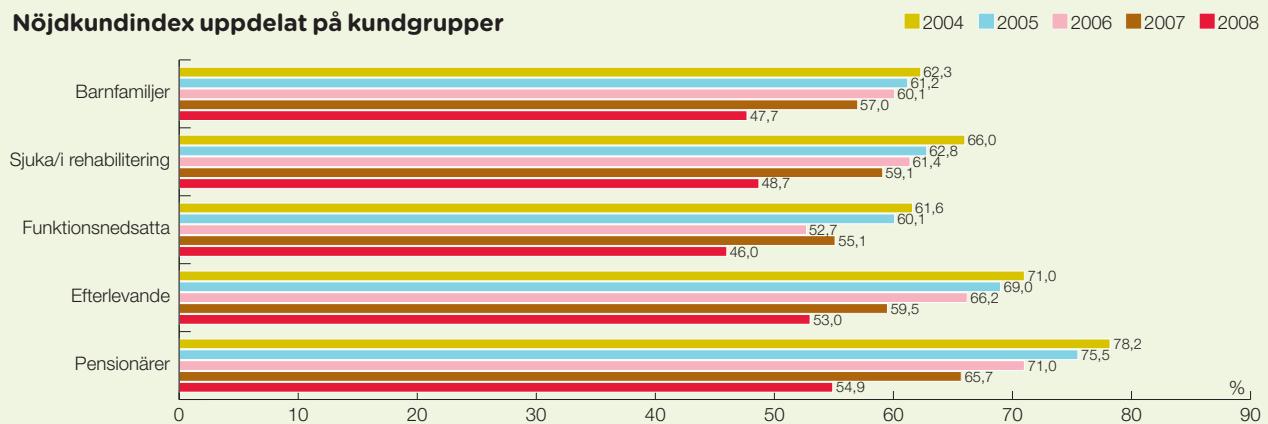
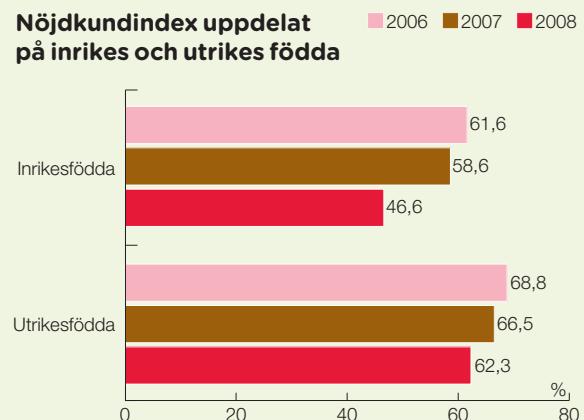
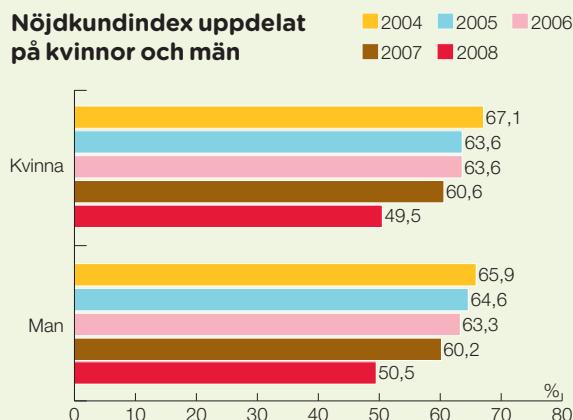
Utrikes födda kunder är liksom tidigare mer nöjda med Försäkringskassan än kunder födda i Sverige, men kundnöjdheten bland utrikes födda har också minskat. Män är mer nöjda än kvinnor när det gäller kunder som är födda utrikes medan kvinnor och män födda i Sverige har ungefär samma resultat.

En kvalitativ undersökning som genomfördes under hösten 2006 visade att utrikes födda har andra referensramar och det kan vara en förklaring till att utrikes födda är mer positiva än andra målgrupper i kundundersökningen.

Resultat per kundgrupp

Alla kundgrupper har blivit mindre nöjda och den negativa trenden i nödkundindex är tydlig. Av övriga frågor som ingår i undersökningen framgår att alla kundgrupper är mest negativa till telefontillgängligheten, handläggningstiderna och information om hur lång tid deras ärende skulle ta. Mer positiva resultat får blanketternas enkelhet och att de skriftliga beslutene är lätt att förstå.

Personer med funktionsnedsättning som ansökt om riktade stöd är den minst nöjda gruppen och har varit det varje år sedan 2004. Att denna kundgrupp är den minst nöjda behöver inte betyda att handläggningen är av sämre kvalitet. En tänkbar anledning är att det beror på att avslagsfre-



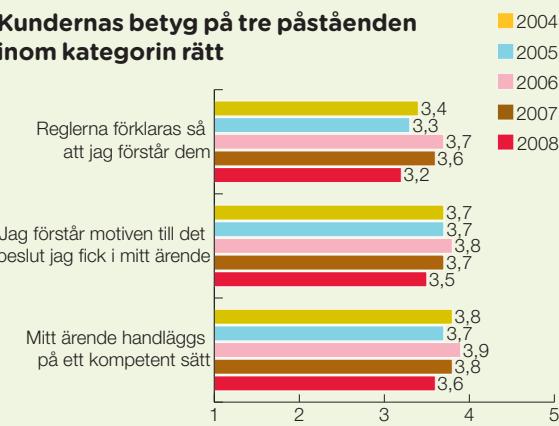
venserna i de ärendeslag som ingår i kundgruppen generellt är högre än för andra förmåner. En tidigare undersökning (Nöjd med Försäkringskassan, Analyserar 2007:9) visar att det är mycket stor skillnad på hur nöjd en person är med Försäkringskassan beroende på om ersättning beviljats eller inte. Pensionärerna är fortfarande de mest positiva även om skillnaden mot andra grupper har minskat.

Ytterligare analys av de olika kundgruppernas resultat finns i politikområdesavsnitten.

Förståelse för regelverket

Kundundersökningen visar att kunderna inte anser att de fått lika bra information om regelverket och inte förstår motiven till de beslut de fått i samma grad som 2007. Denna negativa utveckling kan bero på att under Försäkringskassans stora omställningsarbete har många handläggare bytt ärendeslag och det har även skett en hel del nyrekrytering i samband med bildandet av den nya kundmötesorganisationen. Kompetensen hos dessa medarbetare är under uppbyggnad vilket kan ha påverkat resultatet.

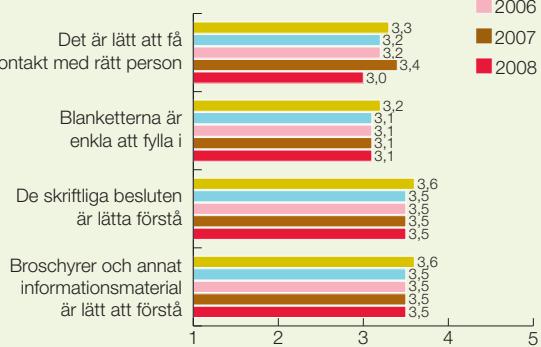
Kundernas betyg på tre påståenden inom kategorin rätt



Kontakter och information

Möjligheten att få kontakt med rätt person anser kunderna har försämrats. Anledningen till denna uppfattning torde vara att det under en period av året saknades namn på handläggare samt faxnummer och e-postadress till myndigheten i kommunicerings- och kompletteringsskrivelser gällande vissa förmåner. Kunderna blev istället hävnisade till kundcenter där det periodvis var långa väntetider. Det förekom också att kundcenter inte ens på direkt förfrågan lämnade ut kontaktuppgifter till handläggare. Istället utlovades ibland att handläggaren skulle kontakta kunden inom en viss tid. Ett problem var att arbetsbelastningen på nationellt försäkringscenter och lokalt försäkringscenter samtidigt var så hög att kunderna i många fall inte blev uppringda inom utlovd tid. Dessa problem har nu till stor del åtgärdats. Handläggares namn samt e-postadress och faxnummer till myndigheten finns nu åter i skrivelserna och telefonnummer till handläggaren lämnas ut på förfrågan. Väntetiderna för de som ringer till kundcenter minskade betydligt under hösten. I ärenden som handläggs av personlig handläggare har dennes namn och kontaktuppgifter hela tiden funnits med.

Kundernas betyg för fyra påståenden om tillgängligheten



De två frågorna om att blanketterna är enkla att fylla i och att de skriftliga besluten är lätt att förstå har fått marginellt förbättrade resultat i kundundersökningen. Förbättringarna är dock inte större än att de försinner när resultatet avrundas till en decimal, som i diagrammet. Tydligt är dock att den skriftliga informationen är det område som klarat sig bäst i årets undersökning. Det är barnfamiljer och efterlevande som är mest positiva, medan resultaten för pensionärer har haft en svag försämring.

Försäkringskassan arbetar löpande med att utveckla brev och blanketter för att underlätta för kunderna. Under hösten 2008 har en kvalitativ undersökning genomförts som bekräftar att kunderna anser att de nya versionerna genomgående är bättre än de gamla. Layouten är mer överskådlig, innehåll och språk upplevs enklare, de är mer pedagogiskt utformade och attityden känns mindre ifrågasättande.

Telefontillgänglighet och handläggningstid

Telefontillgängligheten får ett försämrat resultat och det längsta betyget i kundundersökningen. Betygen för att få veta hur lång tid ärenden tar och hur snabb handläggning en upplevs får också försämrade resultat.

Alla kundgrupper upplever en försämrad telefontillgänglighet. Under våren och sommaren var det brister i telefontillgängligheten men den har förbättrats markant

Kundernas betyg för tre påståenden inom kategorin snabbt



under hösten. Den förbättringen hann inte få genomslag i kundundersökningen. Årets bästa resultat noteras i oktober och november då 76 procent av samtalens till kundcenter besvarades inom två minuter, vilket är relativt nära Försäkringskassans målnivå 80 procent. Under två av sommarmånaderna låg resultatet under 15 procent.

Att resultatet för påståendet att ärendena handläggs snabbt har försämrats är logiskt med tanke på de långa handläggningstiderna men även i detta fall förbättrades resultaten efter undersökningens genomförande. Dessutom har informationen om hur långa handläggningstiderna är förbättrats. På www.forsakringskassan.se får kunderna information om aktuella handläggningstider för de ärenden som handläggs på nationella försäkringscenter.

Självbetjäning har utökats

I årets kundundersökning får Försäkringskassans hemsida betyget 3,5 av 5 möjliga. Det är första året denna fråga finns med så resultatet kan inte jämföras med tidigare år, men det är ett av de bästa betygen i årets kundundersökning.

Andelen kunder som använder självbetjäningstjänsten har ökat jämfört med 2007. Men de kundgrupper som kan klara hela sitt ärende genom självbetjäningstjänster idag (föräldrar till små barn och kunder som vill söka ålderspension) har blivit mindre nöjda jämfört med 2007. Betygen motsvaras inte av någon försämring av tjänsterna, tvärtom har förbättringar gjorts. Däremot har införandet av intyget från skola/förskola vid barns sjukdom gjort hela ansökningsförfarandet krångligare och detta kan ha påverkat svaren i kundundersökningen.

När det gäller självbetjäningstjänster så finns sedan september en chat-funktion för föräldrar. Det betyder att de föräldrar som är inne på webben inte behöver byta kanal när de behöver mer information utan kan gå in på chatten och få snabbt svar. Det har kommit in positiva kundsynpunkter på chatten och en enkel "temperaturmätning" visar också på positiv respons. Den automatiska funktionen för frågor och svar, "Fråga Hanna", har byggts ut och kan svara på de flesta frågor kunderna ställer. Hanna får cirka 3000 frågor om dagen.

Sedan juni har kunden möjlighet att spara ett tjugotal av de digitala blanketterna på den egna datorn. Det kan underlätta vid nästa ansöningstillfälle eller om kunden inte fyller i hela blanketten vid ett tillfälle. Dessa blanketter innehåller också hjälptexter som ger stöd vid ifyllandet.

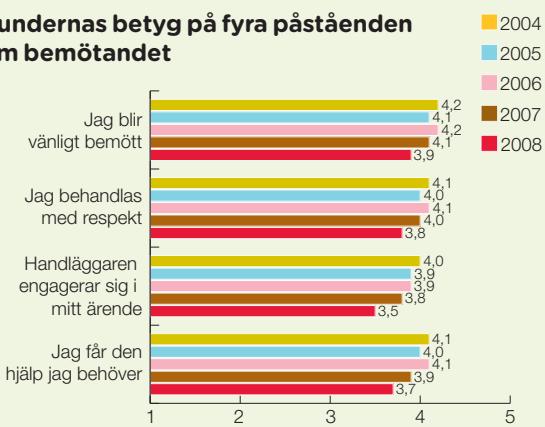
Bemötande

Försäkringskassan har alltid fått höga betyg från kunderna när det gäller bemötande, men årets undersökning visar ett genomsjäende försämrat resultat och betygen för de påståenden som ingår i kvalitetsområdet bemötande ligger för första gången genomsjäende under 4,0.

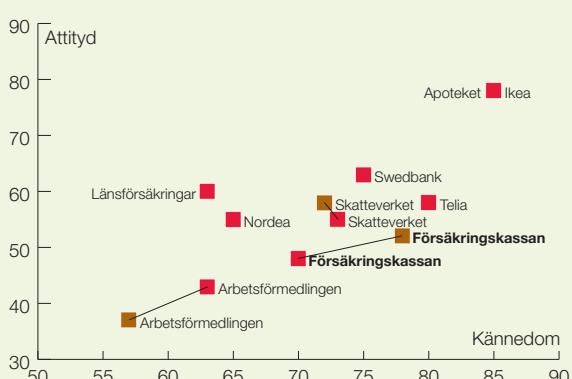
Imageundersökningen

Årligen genomför Försäkringskassan en imageundersökning där attityder och uppfattningar om Försäkringskassan jämförs med andra organisationer. Till skillnad från kundundersökningen riktar sig imageundersökningen till

Kundernas betyg på fyra påståenden om bemötandet



Imageposition 2008



Kundundersökningen och imageundersökningen

Kundundersökningen är en postal enkät som skickas ut årligen i augusti. I årets kundundersökning som var mindre omfattande än tidigare bestod urvalet av cirka 12 000 personer som har eller nyligen haft ett ärende hos Försäkringskassan. Mätningen kan till skillnad från tidigare inte brytas ned på länsnivå. Antalet frågor har minskats kraftigt. Skälet var att det skulle bli enklare för kunden att besvara enkäten i syfte att bryta en vikande svarsfrekvens. Svartsfrekvensen ökade också från 48 procent 2007 till 56 procent 2008.

År 2008, 2007 och 2006 kontaktades kunder i 20 olika förmånnsslag. De förmåner som ingick var föräldrapenning, bostadsbidrag, underhållsstöd, havandeskapspenning, tillfällig föräldrapenning, sjukpenning, rehabiliteringspenning, arbets-skadelivränta, sjuk- och aktivitetsersättning, bostadstillägg för pensionärer, äldreforesörningsstöd, handikappersättning, vårbidrag, assistansersättning, bilstöd, barnpension, omställnings-pension, änkepension, premiepension och ålderspension. År 2004 och 2005 undersöktes endast 18 förmånnsslag, premiepension och ålderspension var de två som inte ingick då.

NKI - (nöjdkundindex) - är ett index på en skala mellan 0–100. Indexet skapas med hjälp av tre frågor i kundundersökningen. NKI är ett gängse sätt att mäta kundnöjdhet.

Imageundersökningen är en telefonundersökning vars urval består av 1000 personer som ska representera ett tvärsnitt av befolkningen, oavsett om dessa haft ett aktuellt ärende hos Försäkringskassan eller inte.

allmänheten i stort, det vill säga även till kunder som inte har pågående ärenden hos myndigheten.

När det gäller den så kallade imagepositionen kan det konstateras att attityden till Försäkringskassan är mindre positiv jämfört med 2007. Av de statliga myndigheter som ingår i undersökningen ligger Försäkringskassan fortfarande efter Skatteverket som också har haft en negativ utveckling. Försäkringskassan ligger fortfarande bättre till än Arbetsförmedlingen men skillnaden har minskat.

Imageundersökningen mäter även hur väl allmänheten känner till de olika organisationerna. När det gäller kännedomen har Försäkringskassan ett försämrat resultat. De som besvarat undersökningen anger att de bygger sin uppfattning om Försäkringskassan på främst egen erfarenhet men att andra viktiga faktorer är vad familj och vänner säger samt hur Försäkringskassan presenteras i media.

Kännedomen analyseras även i avsnittet Information.

Snabbt

Handläggningstider

Resultaten för handläggningstider har försämrats under 2008. Handläggningstiderna har försämrats för tretton av femton redovisade förmåner. Endast i två fall har resultatet förbättrats jämfört med 2007. I flera fall gäller att handläggningstiderna var som sämst under sommaren och att de förbättrats påtagligt under hösten. Om utvecklingen studeras under ett längre tidsperspektiv finns både förmåner

där årets resultat står sig ganska väl jämfört med för några år sedan och förmåner där årets resultat är det svagaste under redovisade femårsperioden.

För ytterligare analys om specifika förmåner hänvisas till respektive politikområde.

Huvudskälet till resultatförsämringen är de produktionsproblem som uppstod i samband med Försäkringskassans omorganisation under 2008. Denna innebar bland annat att handläggningen av frekventa ärenden som sjuk- och föräldrapenning, tillfällig föräldrapenning, bostadsbidrag och bostadstillägg till pensionärer koncentrerades till de nyinrättade nationella försäkringscentren. Flytten av ärenden från den tidigare länsorganisationen till den nya verksamhetsstrukturen var mycket omfattande. Omorganisationen fick till följd att många handläggare fick lära sig att handlägga för dem nya ärendeslag och på många orter krävdes också nyrekrytering av personal. Stora utbildningsuttag och oerfaren personal medförde produktionsbortfall och växande ärendebalanser. Övergången till ny organisation, stor andel ny personal och stort utbildningsuttag är också anledningen till att resultaten för de riktade stöden till personer med funktionsnedsättning försämrats jämfört med 2007.

En kraftsamling har gjorts för att lösa problemen med långa handläggningstider och höga ärendebalanser. Bland annat genomfördes dagliga resultatuppföljningar samtidigt som nya produktionsplaneringsverktyg började användas. Detta gav bättre möjlighet än tidigare att nationellt kunna styra och leda produktionen av olika förmåner, för att så långt som möjligt utjämna skillnader i resultat mellan olika försäkringscenter. Denna möjlighet fick genomslag under senare delen av året och visar sig i form av kortare handläggningstider och lägre ärendebalanser.

I regleringsbrevet finns ett mål om att senast vid utgången av 2008 ska 75 procent av dem som ansökt om arbetsskadelivränta få beslut inom 120 dagar från ansökningsdagen. Mot bakgrund av den kraftiga förbättringen av handläggningstiden under 2007 bedömde Försäkringskassan då att regeringens mål skulle uppfyllas. Som framgår av tabellen ovan har målet, trots en resultatförbättring, inte uppnåtts. En utförligare analys finns i kapitlet Ersättning vid arbetsoförmåga.

Spridning

Försäkringskassans nya organisation har gjort att det inte längre är lika relevant att redovisa spridningen i handläggningstider utifrån vilket län kunden bor i. För majoriteten av förmånerna i tabellen, de som handläggs vid nationella försäkringscenter, gäller att de numera handläggs vid ett begränsat antal platser i landet. För dessa förmåner torde med all sannolikhet den länsrelaterade spridningen ha minskat betydligt. En sådan tendens fanns redan förra året då förändringen av verksamhetsstrukturen inleddes och statistik över länsvis spridning fortfarande kunde tas fram.

För sjukersättning, aktivitetersättning, vårdbidrag, handikappersättning och assistansersättning, som handläggs vid lokala försäkringscenter, gäller att de handläggs på betydligt fler platser och oftast relativt nära kunden. Däremot finns ingen koppling till just länsgränser. De lokala försäkringscentren är uppdelade i fyra geografiska verksamhetsområden, ett för varje väderstreck. Inom dessa finns ett antal enheter. Exempelvis handläggs sjukersättning cirka

Handläggningstider för administrativt tunga förmåner, andel ärenden som handläggs inom målsatt antal dagar, procent

(Försäkringskassans målnivå inom parentes)

	2004	2005	2006	2007	2008
Andel inom 30 dagar					
Sjukpenning' (90)	76	71	82	92	85
Tillfällig föräldrapenning (90)	77	82	86	90	81
Föräldrapenning (90)				82	76
Bostadsbidrag (75)	77	79	78	77	51
Bostadstillägg till pensionärer (75)	77	78	76	76	44 ²
Andel inom 40 dagar					
Underhållsstöd	72	75	78	78	52
Bidragsskyldigs ansökan om anstånd	67	67	77	85	73
Andel inom 60 dagar					
Tandvård 65+	14	24	40	54	38
Andel inom 120 dagar					
Sjukersättning (75)	45	46	48	62	70
Aktivitetersättning (75)	44	46	50	65	68
Vårdbidrag (75)	53	52	63	73	65
Handikappersättning (75)	48	53	57	70	57
Assistansersättning (75)	56	58	63	71	60
Bilstöd	63	65	72	80	79
Arbetsskadelivränta (75)	18	16	27	54	64

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

2. Pensionärer som tidigare beviljats förmånen får från 1 juli ett provisoriskt beslut och fortsatta utbetalningar, men i måttet räknas det definitiva beslutet som kan komma betydligt senare. Därmed blir inte kunderna drabbade i den uträkning det svaga resultatet för 2008 gör gällande.

60 olika orter i landet. Det är inte möjligt att ta fram några spridningsresultat som är jämförbara med den tidigare länsindelningen.

Även om handläggningen inte längre utgår från ett länsperspektiv är spridningen i handläggningstider ett viktigt mått att följa. Detta skulle gälla även om handläggningen koncentrerades till en enda produktionsenhet. Det finns fortfarande enskilda individer som kan drabbas av alltför långa handläggningstider även om det inte beror på att de är bosatta i ett visst län. Ett sätt att redovisa spridningen är som i tabellen. Den visar andelen ärenden där kunden fått sin utbetalning, eller sitt beslut, långt senare än den tidpunkt som finns angiven i Försäkringskassans servicemål.

Resultaten är i hög grad en spegel av den tabell som redovisar andelen ärenden som handlags inom målsatt tid. För de flesta förstånden är det i år fler som drabbats av riktigt långa handläggningstider jämfört med 2007. Exempelvis har 5 procent av sjukpenningärendena tagit längre tid än 50 dagar att handlägga, jämfört med 3 procent under 2007. Även för spridningen gäller att problemen var som störst från sommaren och någon månad framåt. Mot slutet av året var det betydligt färre kunder som drabbades av riktigt långa väntetider. I analysen av långa handläggningstider är det viktigt att betona att faktorer som Försäkringskassan inte kan påverka, som att en försäkrad dröjer

Andelen ärenden som tagit mycket lång tid att handlägga, procent

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

1. Avser andel inom 60 dagar

2. Se not om BTP under föregående tabell

Handläggningstider för förstånden där statistik finns uppdelad på kvinnor och män, andel inom 120 dagar, procent

	2006		2007		2008	
	kvinnor	män	kvinnor	män	kvinnor	män
Sjukersättning	49	45	62	60	71	67
Aktivitetsersättning	49	50	64	66	68	68
Vårdbidrag	63	64	73	72	65	69
Handikappersättning	57	58	70	71	57	58
Assistansersättning	63	62	73	69	61	58

med att skicka in nödvändig information, kan bidra till att handläggningen födröjs. Att helt undvika långa handläggningstider är däremot i praktiken omöjligt.

Kvinnor och män

Det är genomgående små skillnader i handläggningstider mellan kvinnor och män. Att det finns vissa skillnader kan bero på att andelen svårbedömda fall varierar mellan könen. Endast handläggningstiden för sjukersättning och assistansersättning är konsekvent något kortare för kvinnor än för män när man jämför över tid. Bakgrunden till detta är okänd. Handläggningstiden för flertalet dagersättningsförmåner, som till exempel sjukpenning och tillfällig föräldrapenning, finns inte uppdelad på kvinnor och män.

Under 2008 planerades en översyn av statistikförsörjningen avseende variabeln "födelseland" i syfte att få kunskap om det finns några skilda mönster mellan olika befolkningsgrupper. Denna översyn har inte kommit till stånd.

Handläggningstider

Som mått på handläggningstider används genomgående andel ärenden som beslutas eller utbetalas inom ett målsatt antal dagar. Den exakta definitionen av startdatum och slutt datum varierar beroende på vilken förstånd det handlar om. Med målsatt antal dagar avses målnivån i något av Försäkringskassans styrkort eller de "riktvärden" som finns angivna i de enhetliga arbetsprocesserna (Ensa). Handläggningstiden beräknas först när beslut fattats eller när första utbetalning är gjord. Det betyder att ärenden som passerat den målsatta tiden men där något beslut eller utbetalning ännu ej gjorts inte räknas med i resultatet.

I de fall utbetalning används som mått avses endast den första utbetalningen. När väl den första utbetalningen är gjord och ärendet löper vidare är det sällan några problem med punktligheten vad gäller kommande utbetalningar. Den första utbetalningen används som slutt datum för sjukpenning, föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning.

Spridning i handläggningstid beroende på i vilket län kvinnan är bosatt kan inte längre redovisas. Som spridningsmått används istället andelen individer som fått vänta mycket länge på sitt beslut eller sin utbetalning. Som måttstock i detta fall används ett antal dagar som ligger långt över de mål som finns i styrdokumenten.

Rätt

Den nya verksamhetsstruktur som införts under året har som ett av syftena en korrekt och enhetlig tillämpning av försäkringen. Genom specialisering och koncentration av ärendehandläggningen skapas förutsättningar för en tydligare styrning och ledning och däremot kommer insatser för att minska förekomsten av felaktiga utbetalningar att ge bättre effekt.

De genomgripande förändringarna under året har dock kortsiktigt påverkat såväl beslutskvaliteten i ärendehandläggningen som möjligheterna att mäta denna på samma sätt som tidigare år. De mätningar som gjorts visar att andelen ärenden med tillräckliga beslutsunderlag är låg inom några av de granskade förstånderna. Däremot är besluten korrekta i de allra flesta fall där beslutsunderlaget är tillräckligt. Hur stor del av de svaga resultaten för tillräck-

Andelen tillräckliga beslutsunderlag och andelen rätt beslut i de ärenden som hade tillräckligt beslutsunderlag

Förmån	2006*		2007*		2008	
	Tillräckligt beslutsunderlag	Därav rätt beslut	Tillräckligt beslutsunderlag	Därav rätt beslut	Tillräckligt beslutsunderlag	Därav rätt beslut
Underhållsstöd	94	99	96	99	84	99
Bostadsbidrag	98	97	99	97	93	**
Föräldrapenning	94	98	95	99	96	99
Tillfällig föräldrapenning	93	98	95	98	92	96
Ålderspension 38	93	99	98	100	98	99
Bostadstillägg till pensionärer	97	96	97	96	100	96
Sjukpenning	80	99	75	99	53	97
Arbetskadeersättning	99	99	98	100	92	96
Arbetskadelivränta	99	100	99	99	96	97
Sjukersättning	97	99	98	99	79	98
Aktivitetsersättning	97	97	97	99	59	100
Sjukpenninggrundande inkomst	76	96	94	96	89	95

* Resultaten hämtade ur Qben II-systemet för 2006 och 2007. För 2008 bygger resultaten på särskilda riktade kontroller.

**Felaktigheter i granskningsformulär gör att detta värde inte kan beräknas.

liga beslutsunderlag som beror på att kvaliteten faktiskt försämrats och hur stor del som beror på att resultaten är svåra att jämföra med tidigare år går inte att bedöma. Det är dock Försäkringskassans bedömning att kvalitetsbrister förekommit i en icke obetydlig omfattning.

Samtidigt har flera åtgärder vidtagits, utöver etablerandet av den nya verksamhetsstrukturen, för att på sikt integrera arbetet mot felaktiga utbetalningar i den ordinarie handläggningen. Ett exempel är det av riksdagen beslutade intyget från skola/förskola vid barns sjukdom som integrerats i handläggningen inom tillfällig föräldrapenning. Vidare har flera informationsinsatser gjorts för att underlätta för de försäkrade att göra rätt från början och för att upplysa om att systematiska kontroller av utbetalningarna görs. För att säkerställa att informationen når ut till så många som möjligt finns till exempel faktabladet "Försäkringskassan kontrollerar" översatt till sexton språk. Den årliga imagemätningen visar att allmänheten under 2008 ökat sin kännedom att Försäkringskassan arbetar med kontroller för att förhindra misstänkta brott.

Ett annat område som utvecklats är samarbetet med andra myndigheter. Ett exempel är samarbetet med polis och åklagare kring brottsanmälningar. Även samarbetet med elektroniskt informationsutbyte mellan Försäkringskassan, arbetslöshestskassorna, Arbetsförmedlingen och Centrala studiestödsnämnden har utvecklats under året. Ytterligare ett exempel på samarbete är den särskilda enhet som Försäkringskassan inrättat som är inriktad på grovt organiserad brottslighet. I detta fall är det främst Polisen och Skatteverket som är samarbetspartners. Sammantaget har antalet domar och strafförelägganden gällande brott mot socialförsäkringen ökat, men eftersom rättsprocessen ofta tar lång tid, är detta åtminstone delvis en effekt av tidigare års insatser.

Riktad kvalitetskontroll i stället för kontinuerlig

Försäkringskassan har sedan 2002 kontinuerligt utfört kvalitetskontroll av beslut och beslutsunderlag i de flesta av myndighetens förmåner. Som stöd för kontrollen har kvalitetsinstrumentet (IT-verktyget) Qben II använts. Under 2008 har Qben II anpassats till Försäkringskassans nya verksamhetsstruktur. Den kontinuerliga kvalitetskontrollen har därför ersatts av en riktad kontroll av 12 stora förmåner som hanteras med stöd av elektroniska akter (ÄHS). Även själva granskningsförfarandet har ändrats vilket gör att det finns påtagliga jämförelseproblem med resultaten från tidigare år. Ytterligare faktorer som försvårar jämförelser är vissa urvalsproblem som exempelvis att urvalet för vissa förmåner omfattar ett begränsat antal månader, och att de nationella försäkringscentren inte fanns med i urvalet. En närmare beskrivning av den riktade kvalitetskontrollen finns i faktarutan sist i avsnittet.

För förmåner som ingår i kvalitetskontrollen finns det definierat vilka underlag, uppgifter med mera som ska finnas i ett ärende. Ett tillräckligt beslutsunderlag resulterar i de allra flesta fall i att beslutet blir rätt. Att beslutsunderlaget är tillräckligt är således en nyckelfråga för en korrekt handläggning och därför är det i första hand denna variabel som analyseras. För två av förmånerna, föräldrapenning och bostadsbidrag, har vissa av de krav som ställts för att ett beslutsunderlag ska anses tillräckligt tagits bort eller modifierats för 2008. Detta har gjorts eftersom motsvarande moment i handläggningsprocesserna tagits bort. Sådana avsteg i handläggningsprocesserna beslutades inför sommaren i ett antal förmåner, när produktionsläget var som besvärligast, för att säkerställa att kunderna fick sina ersättningar i rimlig tid.

Resultaten visar för vissa förmåner en låg andel tillräckliga beslutsunderlag. Resultatnivån är för dessa förmåner betydligt lägre än tidigare år, men jämförelseproblemen gör att det inte går att avgöra hur stor del av försämringen som beror på en faktisk kvalitetsförsämrings och hur stor del som beror på att mätmetoden ändrats.

Att det funnits brister i beslutskvaliteten, åtminstone under delar av året, förefaller dock logiskt. Den strukturomvandling Försäkringskassan genomfört har inneburit en omfattande förflyttning av både ärenden och medarbetare. Många medarbetare har bytt arbetsuppgifter, vilket i sin tur lett till stora utbildningsinsatser. Samtidigt har reformer som berör flera av de granskade förmånerna genomförts. Att beslutskvaliteten under sådana förhållanden påverkats är rimligt med tanke på att det varit en hög arbetsbelastning och en hög andel oerfaren personal. Handläggarna har i varierande grad hunnit få utbildning för sina nya eller ändrade arbetsuppgifter.

Förutom den organisatoriska förändringens påverkan på resultaten kan också organisationen av själva kontrollen ha påverkat resultaten. Den kontinuerliga kvalitetskontrollelen tidigare år utfördes i samtliga 21 län med varierande organisation mellan länen. Den riktade kontrollen 2008 har genomförts koncentrerat eller för vissa förmåner med gemensam genomgång av upplägg och förutsättningar för granskningen. Detta sammantaget påverkar sannolikt resultaten. Erfarenheter från tidigare omgranskningar (systemtillsyn) utförda i RFVs regi visar att en koncentrerad granskning innebär en mer enhetlig men samtidigt strängare bedömning. En omgranskning innebär att RFV/huvudkontoret på nytt granskar exakt samma ärenden som tidigare har granskats i kvalitetskontrollen.

Även granskarnas erfarenheter och yrkesroll kan erfarenmässigt ha viss betydelse för resultatet. Resultaten kan påverkas av att granskningen utförs av mer erfarna kontrollanter och specialister inom respektive ärendeslag, vilket delvis skiljer sig från förhållandena tidigare år. Riktade kontroller och omgranskningar som genomförts av RFV visar att granskare med specialistkunskaper i regel har en striktare bedömning vid granskningen. Även andra metodproblem gör att jämförelseproblemen är stora, både med tidigare år och för att göra en säker bedömning av 2008 års resultat. En del av metodproblemen kommenteras i faktarutan.

Ytterligare analys av resultaten på förmånsnivå finns i respektive politikområdeskapitel.

Riktad kvalitetskontroll 2008

För att Försäkringskassan ska kunna fatta ett korrekt beslut ska beslutsunderlaget bestå av de kriterier som krävs enligt lag, förordning eller föreskrift. För att ett ärende ska anses ha tillräckligt beslutsunderlag krävs att samtliga definierade beslutsunderlag finns. Saknas ett underlag fälls ärendet och räknas som ett ärende med otillräckligt beslutsunderlag. Rätt beslut bedöms enbart i de ärenden som har ett tillräckligt beslutsunderlag.

Försäkringskassan utför sedan 2002 kontinuerligt kvalitetskontroll av beslut och beslutsunderlag i socialförsäkringens förmåner. Även utbetalningar och tillämpningen av förvaltningslagen kontrolleras. Kvalitetsinstrumentet (IT-verktyget) Qben II har använts som stöd för kontrollen. Under 2008 anpassas Qben II till Försäkringskassans nya verksamhetsstruktur. Den kontinuerliga slumprämissiga kvalitetskontrollen har därför ersatts av en riktad kontroll. Detta har medfört att Försäkringskassan för 2008 saknat tekniska möjligheter att genomföra granskningen i samma omfattning och detaljeringsgrad som tidigare år. Det har heller inte varit möjligt med redovisning uppdelad på kvinnor och män. Den riktade kontrollen har begränsats till de 12 förmåner som hanteras med stöd av elektroniska akter (ÄHS). Dessa förmåner står för en mycket stor del av Försäkringskassans administration.

Uppskattningsvis omkring 80 procent av förvaltningskostnaderna kan härföras till dessa förmåner. Urvalet har uppgått till 4 800 ärenden som motsvarar 31 ärenden per förmån och månad eller 372 ärenden/år. För att kompensera för ett visst bortfall har storleken på urvaletavrundats uppåt till 400 ärenden.

Urvalet är för de flesta förmånerna hämtat från perioden januari-september. Viktiga undantag är bland annat sjukpenning, sjukersättning och aktivitetsersättning, där urvalet avser kortare perioder. Aktivitetsersättning fick ett särskilt avvikande urval eftersom det inte fanns tillräckligt många ärenden i det planerade urvalsuttaget. Bortfallet var totalt 308 ärenden (6 %) i ett spann mellan 1 ärende beträffande SGI (0 %) och 98 ärenden beträffande arbetsskadeflytvänta (25 %). Bostadsbidrag hade också ett högt bortfall, 16 %, medan övriga ärendeslag hade lågt eller mycket lågt bortfall 1-2 %. Det finns också en urvalsproblematik kopplad till enhetsnumrering som gör att delar av den nya verksamhetsstrukturen inte kommit med i urvalet. Hur detta påverkat resultaten går ej att bedöma.

Granskningen under 2008 har utgått från samma frågeformulär som finns sedan tidigare i kvalitetskontrollen. Beslut om avsteg från de enhetliga arbetsprocesserna (Ensa) har förekommit i fem av de granskade förmånerna. I två av dessa, bostadstillägg till pensionärer och sjukpenninggrundande inkomst har urvalet omfattat ärenden såväl före som efter beslutet om avsteg. I två förmåner, bostadsbidrag och föräldrapenning, har frågeformulären justerats med anledning av avstegen i processerna. I tre förmåner har regeländringar genomförts från den 1 juli, sjukpenning, sjukersättning och aktivitetsersättning. Frågeformulären för dessa förmåner är i stort sett de samma som tidigare dock har viss anpassning gjorts efter regeländringarna.

Försäkringskassan har under året låtit externa konsulter genomföra en utvärdering av den kontinuerliga kvalitetskontrollelen. Utvärderingen påvisar flera olika slags brister och föreslår en mer koncentrerad granskningsorganisation och tydligare riktlinjer för granskningen. Det förslag som Försäkringskassan tagit fram för hur den kontinuerliga kvalitetskontrollen ska organiseras från 2009 och framåt har tagit tillvara synpunkterna i utvärderingen.

Elektroniskt informationsutbyte

En åtgärd mot felaktiga utbetalningar är det elektroniska informationsutbytet som Försäkringskassan sedan några år har med arbetslöshestskassorna, Arbetsförmedlingen, och Centrala studiestödsnämnden. Avsikten är att förhindra att en försäkrad får ersättning från två olika ersättningssystem samtidigt. Samarbetet utvecklas kontinuerligt och en effektmätning sker vecka 20 varje år. Den senaste mätningen visade ett minskat antal felaktiga utbetalningar även under 2008. Full effekt kommer att uppnås först när fler automatiska rutiner är skapade, framförallt för ärendeslaget sjukpenning. Se även myndigheternas gemensamma svar på regeringsuppdrag redovisat av Arbetsförmedlingen 2008-12-01 (dnr Af-2008/183365).

Utbetalningskontroller

Utbetalningskontroller genomförs för att förebygga, förhindra och upptäcka oavsiktliga fel och oegentligheter såväl i försäkrings- som förvaltningsutbetalningar. Vid utbetalningskontrollen kontrolleras att underlag för utbetalning finns, att underlaget är undertecknat av behörig, att utbetalningen är rimlig och att den går till rätt mottagare samt i vissa fall att utbetalningshistorik stämmer överens med ärendehistorik (gäller vid kontroll av försäkringsutbetalningar).

Riksrevisionen har vid sin granskning av årsredovisningen för 2007 uppmärksammat brister i den interna styrningen och kontrollen avseende utbetalningskontrollerna. Bristerna bestod bland annat i att det saknades aktuella styr-dokument anpassade efter den nya organisationen, en låg medvetandegrad samt att uppföljningen av kontrollerna behövde utvecklas. Riksrevisionen såg vidare en risk för att den interna styrningen och kontrollen inte beaktades i den pågående systemmigreringen.

Myndighetens internrevision har därutöver granskat ändamålsenligheten i utbetalningskontrollen och påtalar brister såsom att det saknas en ordentlig riskanalys för att kunna säkerställa relevans och värde av aktuellt urval för kontrollerna. Internrevisionen påtalar också att det fortfarande finns oklarheter i hur granskningen ska genomföras, att uppsatt målnivå för mängden kontroller inte uppnåddes samt att de tekniska förutsättningarna för att leverera impulser för kontroll var bristfällig. Internrevisorerna är samtidigt positiva till att det skapats en särskild yrkesroll, att det finns fasta resurser för kontrollarbetet och att det inom de nationella försäkringscentren har bildats två koncentrerade enheter för ändamålet. Internrevisorerna är också positiva till att utbildningsbehovet har beaktats.

Ett intensivt arbete pågick under det andra halvåret för att komma tillräffa med de viktigaste förutsättningarna för att verksamheten skulle kunna utföra kontrollerna. Bland annat anpassades IT-stödet för utbetalningskontrollen efter den nya organisationsstrukturen, uttagen av det slumprvisa urvalet ökade till en acceptabel nivå och rutiner uppdaterades efter aktuell organisation. Samtidigt har ett arbete pågått med att öka medvetenheten hos såväl kontrollanter som kundmötesorganisationens ledning.

Försäkringskassans bedömning är att de av revisorerna påtalade bristerna har förelegat under 2008, men med successiva förbättringar under det andra halvåret. Styrelsen har följt utbetalningskontrollernas utveckling under det andra halvåret och i december uppnådde antalet kontroller 82 procent av den målnivå som satts upp. I maj var resultaget endast 35 procent. För 2009 finns en handlingsplan med prioriterade aktiviteter för att åtgärda konstaterade brister.

Överklaganden till länsrätterna

Överklaganden till länsrätterna har minskat kraftigt under 2008 (se tabell). Minskningen ligger huvudsakligen inom de ärendeslag som tidigare beslutades av socialförsäkrings-nämnd. Från och med 2008 beslutas dessa förmåner av tjänstemän och omfattas av den obligatoriska omprövningen inom Försäkringskassan. Detta innebär att ärendena hinner genomgå en omprövning innan de kan överklagas till länsrätten. Detta är sannolikt en viktig förklaring till att antalet överklaganden till länsrätten minskat.

De förmåner som tidigare beslutades av socialförsäkrings-nämnderna är assistansersättning, handikappersättning, vårdbidrag, sjuk- och aktivitetsersättning, arbetsskadeersättning och särskild efterlevandepension. Även bilstöd beslutades av socialförsäkringsnämnd till och med 2006.

En annan orsak till att antalet överklaganden minskat är minskade volymer inom sjukpenning, sjuk- och aktivitetser-sättning och arbetsskadeförsäkringen. Det finns helt enkelt färre ärenden som kan överklagas.

Den totala ändringsfrekvensen för de ärenden som över- klagats ligger kvar på ungefär samma nivå som de senaste åren. I de enskilda förmåner där ändringsfrekvensen förändrats påtagligt rör det sig i allmänhet om så få ärenden att det mycket väl kan bero på en slumpräggig variation.

Att analysera länsrätsstatistik är, av flera orsaker, kompli- cerat. Om fler ärenden ändras i länsräten kan det bero på en mängd olika förhållanden och behöver inte automa-tiskt innehålla en mindre korrekt tillämpning av försäkringen. Att ett beslut ändras i länsrätten ska inte tolkas som ett slutligt besked om att Försäkringskassan gjort fel. Ibland kan det handla om att den försäkrade, efter att Försäkrings-kassan fattat sitt beslut, lämnat in kompletterande underlag till länsrätten. I de fallen görs således rättens bedömning på annat underlag än när Försäkringskassan fattade sitt beslut. Länsrättens beslut kan också ändras av kammarrätten.

Dessutom är det alltid viktigt att komma ihåg att antalet beslut som ändras i högre instans är lågt mot bakgrund av den mycket stora beslutsvolymen. Skulle ändringsfrek- vensen beräknas som antalet ändrade beslut i förhållande till det totala antalet beslut i försäkringsärenden skulle siffran bli mycket låg. För att ta sjukpenning som exempel ändrades 1 119 beslut av länsrätterna under 2008. Jämfört med exempelvis antalet avslutade sjukfall, som uppgick till omkring 523 000 under 12-månadersperioden november 2007 – oktober 2008, utgör andelen sjukpenningbeslut som ändras i länsrätterna endast cirka två promille.

Anmälningar till Justitieombudsmannen

De problem Försäkringskassan haft under främst som- maren och början av hösten har även avspeglats i ett ökat antal anmälningar till Justitieombudsmannen (JO) som uppmärksammat att Försäkringskassan under 2008 har haft problem med långa handläggningstider och att de försäkra- de har haft svårt att komma i kontakt med Försäkringskas- sans handläggare. I ett initiativärende angående detta, som avslutades i januari 2009, uttalar JO mycket allvarlig kritik mot Försäkringskassan för att ha åsidosatt de förvaltnings- rättsliga kraven i omorganisationen. I beslutet uttalar JO dock även förhoppningen att de åtgärder för att komma till rätta med problemen som Försäkringskassan utförligt be- skrivit i sina remissvar ska vara verkningsfulla och proble- men därmed övergående. Problemen har minskat betydligt under hösten genom dessa åtgärder som beskrivs på andra ställen i årsredovisningen.

Skadestånd

Under 2008 har även antalet skadestånd ökat (472 ansök- ningar för 2008 mot 361 för 2007). Under 2008 avgjordes cirka 260 skadeståndsärenden. Det är ett sextiotal fler ärenden än under 2007. Bifallsfrekvensen ligger, liksom under 2007, runt femton procent. Skadestånd har beviljats i 38 fall. Den vanligaste grunden för skadestånd är fel i hand- läggningen i form av felaktig eller bristfällig information från Försäkringskassan och dröjsmål av olika slag. I drygt hälften av ärendena var skadeståndsbeloppen under 10 000 kronor, de högsta beloppen, cirka 50 000 respektive 72 000 kronor gällde andra fel i handläggningen.

Antalet inkomna och avgjorda mål i länsrätterna

	2006		2007		2008	
	Inkomna	Avgjorda	Inkomna	Avgjorda	Inkomna	Avgjorda
Assistansersättning	752	666	739	715	551	750
Bilstöd	231	272	122	186	219	167
Handikappersättning	646	608	539	603	215	495
Sjukpenning	4 925	4 230	4 764	5 343	4 321	4 847
Sjukersättning & aktivitetsersättning	4 196	3 807	4 568	4 404	2 235	3 828
Arbetsskadeförsäkringen	6 333	5 837	6 075	6 332	2 109	5 773
Bostadstillägg till pensionärer	275	272	360	337	258	344
Föräldrapenning	144	135	162	151	158	196
Vårdbidrag	836	743	705	812	308	641
Bostadsbidrag	678	912	695	731	408	515
Underhållsstöd	542	555	550	600	431	513
Barnbidrag	122	110	124	142	90	105
Övriga ärendeslag	701	1 141	663	674	644	690
Totalt	20 381	19 288	20 066	21 030	11 947	18 864

Antalet ändrade beslut och andel ändringar av avgjorda ärenden i länsrätterna

	2006		2007		2008	
	Antal ändrade	Ändrade i %	Antal ändrade	Ändrade i %	Antal ändrade	Ändrade i %
Assistansersättning	205	30,8	211	29,5	223	29,7
Bilstöd	38	14,0	18	9,7	38	22,8
Handikappersättning	91	15,0	90	14,9	81	16,4
Sjukpenning	1 055	24,9	1 217	22,8	1 119	23,1
Sjukersättning & aktivitetsersättning	774	20,3	1 002	22,8	776	20,3
Arbetsskadeförsäkringen	820	14,0	950	15,0	854	14,8
Bostadstillägg till pensionärer	49	18,0	50	14,8	59	17,2
Föräldrapenning	29	21,5	33	21,9	36	18,4
Vårdbidrag	140	18,8	153	18,8	115	17,9
Bostadsbidrag	94	10,3	70	9,6	77	15,0
Underhållsstöd	65	11,7	72	12,0	80	15,6
Barnbidrag	19	17,3	26	18,3	14	13,3
Övriga ärendeslag	95	8,3	78	11,6	67	9,7
Totalt	3 474	18,0	3 970	18,9	3 539	18,8

Polisanmälningar och utredningar med anledning av misstanke om brott

Försäkringskassans utredningar med anledning av felaktiga utbetalningar och misstanke om brott mot socialförsäkringen har resulterat i att summan felaktiga utbetalningar som krävts tillbaka har ökat jämfört med 2007. Antalet polisanmälningar har minskat medan antalet domar och straffförelägganden med anledning av brott mot socialförsäkringen har fortsatt att öka. Statistiken över antalet domar och beslut av polis och åklagare grundar sig till största delen på polisanmälningar som Försäkringskassan gjort tidigare år på grund av att den sammanlagda handläggnings-tiden blir lång när flera olika myndigheter är inblandade. Detta gör att det är svårt att dra slutsatser av de förändringar som skett mellan åren. Utvecklingen av polisanmälningar och domar kan inte läggas till grund för någon bedömning av om antalet brott mot socialförsäkringen har förändrats.

Statistiken för 2008 inkluderar inte december månad på grund av att redovisningen har förändrats från den 1 december. Resultat för december och helårssstatistik kommer att finnas tillgängliga i mars 2009.

Utredningar med anledning av misstanke om brott

Antalet avslutade utredningar med anledning av misstanke om brott uppgår till 23 614 under elva månader 2008, vilket innebär en tydlig minskning jämfört med 2007. Det minskade antalet utredningar beror framför allt på att Försäkringskassan inte längre har särskilda medel från regeringen för detta ändamål och att fokus flyttats till mera tidskrävande utredningar. Granskningen av ärenden med sjuk- och aktivitetsersättning har ökat medan antalet utredningar av tillfällig föräldrapenning mer än halverats.

Antalet avslutade utredningar med anledning av misstanke om brott 2005-2008

	2005	2006	2007	2008 (jan-nov)
Kvinna	6 197	9 490	19 669	13 716
Man	3 655	6 929	13 813	9 771
Totalt*	9 854	16 448	33 612	23 614

* Uppgift om kön saknas i ett fåtal fall, men i totalsiffran ingår samtliga utredningar.

Under januari till november 2008 upptäcktes felaktiga utbetalningar i 4 683 utredningar med ett sammanlagt återkrav belopp på 184,9 miljoner kronor. Antalet ärenden med felaktig utbetalning blev därmed nästan 40 procent lägre än helåret 2007, men det totala återkravsboloppet ökade med cirka fem miljoner kronor (trots att inte december 2008 ingår). Detta beror främst på det minskade antalet kontroller av tillfällig föräldrapenning. Andelen utredningar gällande tillfällig föräldrapenning av det totala antalet utredningar var 18 procent januari till november 2008 medan motsvarande tal för helåret 2007 var 31 procent. Tillfällig föräldrapenning är en förmån som i förhållande till exempelvis sjuk- och aktivitetsersättning genererar jämförelsevis låga återkravsbolopp. När andelen utredningar beträffande tillfällig föräldrapenning minskar samtidigt som sjuk- och aktivitetsersättning ökar (från 15 procent 2007 till 23 procent januari till november 2008) har därför återkravsboloppet ökat trots att antalet utredningar i sig minskat.

I de allra flesta fall där en felaktig utbetalning konstaterats återkrävs beloppet. Utöver de återkrävda beloppen leder många utredningar om misstanke om brott till att ersättning betalas ut med ett lägre belopp eller dras in. När det rör sig om en förmån som skulle ha betalats ut under en längre tid innebär detta en icke oväsentlig minskning av framtida felaktiga utbetalningar. Under januari till november 2008 ledde 4 729 utredningar till indragning eller nedrättning av ersättningen och den framtida besparingen, om ersättningen inte hade stoppats, bedömdes vara sammanlagt 322,5 miljoner kronor.

Felaktiga utbetalningar samt besparingsbelopp vid utredningar om misstanke om brott 2005-2008 i mnkr

	2005	2006	2007	2008 (jan-nov)
	Felaktig utbetalning	Felaktig utbetalning	Felaktig utbetalning	Felaktig utbetalning Besparingsbelopp
Kvinna	36,7	41,9	81,0	80 223,9
Man	38,8	57,5	96,0	104,6 98,6
Totalt*	75,5	99,5	180,5	184,9 322,5

* Uppgift om kön saknas i ett fåtal fall, men i totalsiffran ingår samtliga utredningar.

Storleken på felaktigt utbetalade belopp samt besparingsbeloppen varierar beroende på vilken förmån det gäller. Ärenden med sjuk- och aktivitetsersättning samt sjukpenning genererar höga belopp gällande felaktiga utbetalningar och män står för en något större andel av dessa. I ärenden gällande underhållsstöd och barnbidrag beräknas besparingsbeloppen för lång tid framåt. I dessa ärenden står kvinnor för en betydande andel av ärendena.

Polisanmälningar

Av de 23 614 utredningar som avslutades under januari till november 2008 ledde sju procent till polisanmälning, det vill säga 1 655 anmälningar (se tabell). Tillfällig föräldrapenning stod för 24 procent av samtliga polisanmälningar. Antalet polisanmälningar har minskat med två tredjedelar mellan helåret 2007 och perioden januari till november 2008. En förklaring, förutom att antalet utredningar minskat, är att Försäkringskassan numera gör en noggrannare bedömning av uppsat före polisanmälningen. Bidragsbrottssla-

gen, som gäller för händelser som inträffat efter den 1 augusti 2007, ställer högre krav på anmälande myndigheter att göra en preliminär bedömning av om det föreligger uppsat eller grov oaktsamhet. Försäkringskassan har sedan lagens ikraftträdande utvecklat sin förmåga att göra sådana bedömningar. Försäkringskassan tillämpar numera också en beloppsgräns på 300 kronor, vid lägre belopp görs polisanmälningen endast i undantagsfall.

Fördelningen av polisanmälningar mellan kvinnor och män motsvarar i stort den fördelning som gäller för avslutade utredningar. Det var således fler kvinnor än män som polisanmälades under år 2008. Dock är andelen polisanmälningar i förhållande till slutförda utredningar lägre för kvinnor, 6,4 procent i jämförelse för 7,9 procent för männen.

Beslut från polis, åklagare och domstol³

Under januari till november 2008 fick Försäkringskassan beslut från polis, åklagare och domstol avseende 2 112 polisanmälningar⁴ (se tabell). Det är en ökning jämfört med året innan. Ökningen är bland annat en följd av det höga antalet polisanmälningar som Försäkringskassan gjorde under första halvåret 2007. Av de återrapparterade besluten under 2008 avgjordes 15 procent, det vill säga 317 stycken, i domstol eller resulterade i strafföreläggande. Drygt hälften av alla återrapparterade beslut under januari till november 2008 gällde tillfällig föräldrapenning. Av dessa ledde 14 procent till dom eller strafföreläggande. Att den totala andelen domar och strafförelägganden blev så låg beror på att en så stor del av besluten avsåg just tillfällig föräldrapenning. Flera samverkande faktorer har bidragit till att många ärenden med tillfällig föräldrapenning blivit avskrivna av åklagarna. Bland annat avsåg många av dessa ärenden försöksbrott, det vill säga någon utbetalning hann aldrig göras eftersom Försäkringskassan stoppade utbetalningen. Dessutom avsåg många ärenden med tillfällig föräldrapenning så låga belopp att de avskrevs av det skälet. För sjukpenning samt sjuk- och aktivitetsersättning ledde 25 respektive 27 procent till dom eller strafföreläggande.

Det är en högre andel polisanmälningar rörande män än kvinnor som leder till avgörande i domstol eller strafföreläggande, 19 procent för männen jämfört med 12 procent för kvinnorna.

Beslut med anledning av bidragsbrottsslagen

Bidragsbrottsslagen har ännu inte resulterat i någon större mängd beslut från polis, åklagare eller domstol. Sammanlagt 47 ärenden med rubricering helt eller delvis enligt bidragsbrottsslagen har återrapparterats till Försäkringskassan under januari till november 2008. Av dessa resulterade tolv ärenden i domar och strafförelägganden varav fyra gällde bidragsbrott, två vårdslöst bidragsbrott och sex både bedrägeri och bidragsbrott. Samtliga domar var fällande. Påföljden av de fällande domarna och strafföreläggandena var vanligen villkorlig dom eller böter.

³ Beslut från polis, åklagare och domstol har i tidigare redovisningar benämnts Återrapparterade polisanmälningar.

⁴ Beroende på handläggningstiderna hos de rättsvårdande myndigheterna (polis, åklagare och domstolar) kan det dröja upp till tre år innan Försäkringskassan får besked om resultatet av en polisanmälan. Statistiken över de beslut som inkommit från polis, åklagare och domstol under en viss period har därför inte något samband med statistiken över de polisanmälningar som gjorts under samma period.

Antal polisanmälningar

Ärendeslag	2005			2006			2007			2008 (jan-nov)		
	Kv	Man	Tot	Kv	Man	Tot	Kv	Man	Tot	Kv	Man	Tot
Sjukpenning	80	149	229	69	178	247	109	159	268	60	116	176
Sjuk- och aktivitetsersättning	13	41	54	32	61	93	51	124	175	53	131	184
Bostadstillägg till pensionärer	69	41	110	86	52	138	149	119	268	63	77	140
Föräldrapenning	39	67	106	46	80	126	73	132	206	47	83	130
Tillfällig föräldrapenning	342	176	518	314	216	530	1726	1145	2871	240	165	405
Bostadsbidrag	107	35	142	165	43	208	267	87	354	148	56	204
Barnbidrag/Underhållsstöd	205	27	232	193	33	226	322	46	368	225	37	263
Övriga förmåner	54	113	167	81	146	227	83	174	259	44	107	153
Totalt	909	649	1 558	986	809	1 795	2 780	1 986	4769	880	772	1 665

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

Beslut från polis, åklagare och domstol

	2006			2007			2008 (jan-nov)		
	Kv	Man	Tot	Kv	Man	Tot	Kv	Man	Tot
Antal beslut från polis, åklagare och domstol	581	428	1 010	1 154	947	2 102	1 197	914	2 112
Antal strafförelägganden	19	19	38	66	44	110	52	47	99
Antal domar	71	90	161	100	116	216	91	127	218
Andel domar och strafförelägganden	15%	25%	20%	14%	17%	16%	12%	19%	15%
Antal fällande domar*	74	95	169	147	139	286	129	153	282

* I redovisningen ingår även strafförelägganden

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

Beslut från polis, åklagare och domstol per förmån

Ärendeslag	2007			2008 (jan-nov)				
	Beslut	Andel strafförelägganden och domar		Beslut	Andel strafförelägganden och domar			
	Tot	Kv	Man	Tot	Kv	Man	Tot	
Sjukpenning	158	31%	31%	31%	179	22%	26%	25%
Sjuk- och aktivitetsersättning	46	18%	29%	26%	84	26%	28%	27%
Bostadstillägg till pensionärer	111	17%	16%	16%	124	19%	13%	16%
Föräldrapenning	84	17%	24%	21%	88	16%	21%	19%
Tillfällig föräldrapenning	1 238	12%	11%	11%	1125	12%	16%	14%
Bostadsbidrag	170	21%	21%	21%	178	10%	18%	12%
Barnbidrag/ Underhållsstöd	146	10%	6%	9%	186	3%	6%	3%
Övriga förmåner	149	23%	26%	26%	148	19%	23%	22%
Totalt	2 102	14%	17%	16%	2112	12%	19%	15%

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

Bidragsbrottslagen och samverkan med polis och åklagare

För att kvalitetssäkra Försäkringskassans brottsanmälning- ar har åtgärder vidtagits på flera plan. Försäkringskassans vägledning (2004:1) för arbetet med misstänkt brott har reviderats ett par gånger under året. Den första revideringen tog sikte på den nya bidragsbrottslagen och den andra revideringen har haft som huvudsakligt syfte att utveckla metodstöd för arbetet med misstänkt brott. Vidare har som stöd för arbetet med polisanmälningar en särskild rutin för anmälan om brott mot socialförsäkringen (2008:1) tagits fram. En mall för polisanmälan med viss hjälptext finns

också. Denna är under ständig förbättring. I arbetet med rutin och mall har samråd skett med Åklagarmyndigheten, och i viss mån med Rikspolisstyrelsen. Under oktober 2008 genomfördes utbildningsinsatser med deltagande från alla enheter som arbetar med polisanmälningar. Konferensen hade denna gång särskild inriktning på bidragsbrottslagen, bedömning av misstanke om brott som ska polisanmälas, och utformningen av en polisanmälan.

Den gemensam handlingsplan för att bekämpa bidragsbrott som Försäkringskassans generaldirektör, Rikspolischefen och Riksåklagaren kom överens om i september 2007 är grunden för nuvarande samarbete mellan Försäkringskassan,

polisen och åklagarna. Försäkringskassan har kontakter med dessa myndigheter kontinuerligt både på central och på lokal nivå. På central nivå har, främst med Åklagarmyndigheten, regelbundna träffar genomförts för kompetenshöjande informationsutbyte. Samråd har också skett kring Försäkringskassans framtagande av rutin och mall för polisanmäljan, allt för att skapa så bra förutsättningar som möjligt för ett enhetligt, enkelt och effektivt samarbete på det lokala planet.

På lokal nivå fungerar samarbetet i huvudsak bra, men upplevs som bristfälligt på några håll. De flesta kontroll och återkravsenheter har periodiskt återkommande sammankomster med Polis- och Åklagarmyndigheterna. Sammankomsterna ses som utbildningstillfällen då man lär av varandra och utbyter erfarenheter. Genom polisens återkoppling på inskickade polisanmälningar sker en kontinuerlig kunskapsöverföring mellan myndigheterna på en lokal nivå. I vissa län lämnar åklagaren en skriftlig redogörelse av ärendet i samband med underrättelsen om att förundersökningen är nerlagd. Den här typen av återkoppling är ett viktigt led i kunskapsöverföringen myndigheterna emellan. I de län där samverkan fungerar mindre bra anges bland annat att resursbrist hos polis och åklagare leder till långa liggtider och otillräcklig återkoppling. Överenskommelsen mellan Rikspolischefen och Riksåklagaren att polisen från och med den 1 augusti 2008 åter ska vara förundersökningsledare i denna typ av ärenden har i några fall inneburit ett minskat engagemang från åklagarnas sida.

Felaktiga utbetalningar

Försäkringskassan redovisade i rapporter till regeringen och i årsredovisningen 2007 sin bedömning av omfattningen av felaktiga utbetalningar baserad på genomförda kontroller av ett antal slumpräget utvalda utbetalningar under 2006. Redovisningarna gjordes med reservation för ett antal osäkra faktorer och mörkertal. Delegationen mot felaktiga utbetalningar från trygghetssystemen (FUT-delegationen) redovisade i Rapport nr 7 Vad kostar felen? i november 2007 en annan bedömning där även de fel som sannolikt finns, men som inte fångas av Försäkringskassans kontrollsysteem också beaktades i bedömningen.

Under 2008 har Försäkringskassan valt en annan metod än tidigare år och prövar nu en metod som baseras på risk- och beslutsteori. Denna utgår från hur olika experters enskilda bedömningar utifrån kunskapsunderlaget tillsammans kan ge en samlad överblick. Det är i huvudsak samma metodik som användes av FUT-delegationen när den bedömde hur mycket pengar som betalas ut felaktigt från de svenska trygghetssystemen 2005.

Försäkringskassan bedömer att omfattningen av de felaktiga utbetalningarna under 2008 med denna metod sammantaget kan uppskattas vara något lägre än 4,5 procent av socialförsäkringssystemets totala utbetalningar under 2007. Detta motsvarar omkring 19 miljarder kronor. Eftersom det finns begränsat med underlag för experterna att grunda sina uppskattningar på är osäkerheten hög. Bedömmningen är att felen fördelar sig ungefärligen mellan avsiktliga fel från allmänheten, oavsiktliga fel från allmänheten, och oavsiktliga fel av myndigheter; det vill säga ungefär en tredjedel på vardera. Resultatet av den bedömning som Försäkringskassan nu gjort avviker från Försäkringskassans föregående redovisning främst på grund av att redovisningen denna gång inkluderar de mörkertal som inte tidigare redovisats.

Försäkringskassans bedömning av de felaktiga utbetalningarna kan enbart sägas återspeglar den samlade kunskapen under hösten 2008 av omfattningen av felaktiga utbetalningar. Den är inte avsedd för att mäta förändringar över tid. I stället utgör den ett underlag för bedömning av vilka åtgärder som krävs för att minska de felaktiga utbetalningarna.

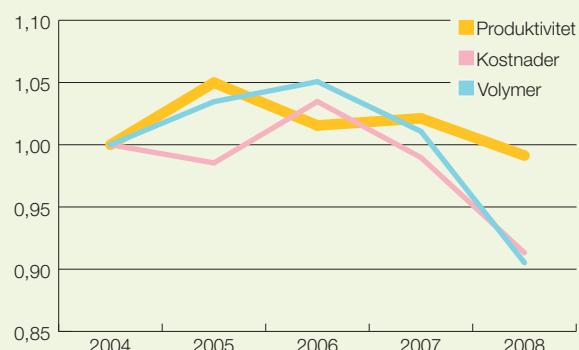
Försäkringskassans arbete visar att det är svårt att bedöma omfattningen av felaktiga utbetalningar. Resultatet ligger emellertid i paritet med FUT-delegationens resultat och de internationella studier som refererats bl.a. i prop. 2007/08:160 Utökat elektroniskt informationsutbyte och FUT-delegationens rapport. Försäkringskassan avser att fortsätta metodutvecklingen med målsättningen att kunna minska osäkerheten i bedömningen. Arbetet är emellertid mycket resurskrävande och Försäkringskassan vill därför ansluta sig till FUT-delegationens förslag (i SOU:2008:74 Rätt och riktigt avsnitt 3.4.1) att regeringen ska ge bl.a. Försäkringskassan i uppdrag att genomföra omfattningsstudier vart tredje år, i stället för varje år som nu är fallet.

I den bedömning som nu skett svarar sjukpenning samt sjuk- och aktivitetsersättning tillsammans för cirka hälften av den totala summan. Därefter följer föräldrapenning och assistansersättning med cirka tio procent vardera av totalsumman medan övriga förmåner svarar för mindre än fem procent vardera av de felaktiga utbetalningarna.

Produktivitet

Produktiviteten i Försäkringskassans verksamhet har minskat med 3 procent jämfört med 2007. Det betyder att förvaltningskostnaden per handlagt ärende ökat. Produktiviteten är ett mått på relationen mellan en sammanvägd produktionsvolym, bestående av beslut eller utbetalningar, och Försäkringskassans totala förvaltningskostnader. Beräkningsmetoden beskrivs närmare i en faktaruta i avsnittet Upplysningar. Alla kostnader i detta avsnitt är beräknade i fasta priser.

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



Produktivitetsutvecklingen bestäms av vilka förändringar som har skett i ärendevolymer och förvaltningskostnader, som för jämförelsens skull mäts i 2008 års priser. Att årets produktivitetsutveckling är negativ trots att förvaltningskostnaderna minskat med 8 procent beror på att ärendevolymerna minskat ännu snabbare, med 10 procent.

Bakom produktivitetsutvecklingen för myndigheten som helhet är skillnaderna stora mellan ohälsoområdet och övrig verksamhet.

Ohälsoområdet

Det är främst inom ohälsoområdet som ärendevolymerna sjunkit som en följd av ett alltmer minskande ohälsotal. Förvaltningskostnaderna har inte sjunkit lika mycket. Det innebär att inom detta område har styckkostnaden per handlagt ärende ökat, vilket är detsamma som att produktiviteten minskat.

Produktivitetsminskningen inom ohälsoområdet beror på flera faktorer av vilka en del är speciella omständigheter för 2008 och andra en del av en medveten utveckling för att uppnå vissa politiska mål.

Ett under flera år allt intensivare och djupare arbete med sjukfallen är till exempel en medveten satsning som visserligen inneburit ökade styckkostnader men samtidigt bidragit till sjunkande ohälsotal och att fler kan komma tillbaka till arbetsmarknaden. Sannolikt är det också så att det i genomsnitt krävs större resursinsatser per fall ju lägre inströmmingen av nya fall är. I takt med en striktare tillämpning av försäkringen och att mäniskors attityder till sjukkrivning påverkats i samma riktning har troligen andelen fall som är "enkla" att handlägga minskat. Högre förvaltningskostnader per sjukfall kan vara ett pris samhället måste betala för en sjukförsäkringsadministration som verksamt bidrar till att återföra mäniskor i arbete.

Situationen under 2008 har dessutom varit speciell eftersom sjukförsäkringsreformen som infördes vid halvårsskiften krävde mycket förberedelsearbete, bland annat i form av utbildning. Dessa förberedelsekostnader kan ses som en slags investering som detta år belastar produktivitetsmåttet utan att det leder till några ökade volymer.

Övrig verksamhet

Inom övrig verksamhet förbättrades produktiviteten under 2008. Visserligen sjönk ärendevolymerna något även här men förvaltningskostnaderna minskade ännu mer. Att effektivisera handläggningen är ett viktigt mål för Försäkringskassan men styckkostnadsminskningarna under 2008 var åtminstone delvis en följd av det pressade produktionsläget vilket gjorde att kvaliteten blev lidande inom vissa former i form av bland annat långa handläggningstider.

Produktivitetsförbättringarna är anmärkningsvärda mot bakgrunden av att i flera former var en stor andel av personalen ny och föremål för utbildningsinsatser. Produktiviteten har alltså ökat trots att måttet belastas av kostnader för personal som befannit sig på utbildning och som dessutom, när de väl börjat arbeta, lär ha behövt en del upplärningstid innan de kunde producera som en erfaren handläggare. Flexibla lösningar med inlån av personal och flytt av ärenden mellan olika kontor har bidragit till produktivitetsökningarna.

Produktivitetsökning genom självbetjäning

År 2008 var i många avseende ett speciellt år för Försäkringskassan, vilket gör det svårt att analysera de

bakomliggande faktorer som är tänkta att bidra till produktivitetsförbättringar på sikt.

Utvecklingen mot ökad produktivitet är bland annat tänkt att ske genom att kunderna i högre grad använder självbetjäningskanaler som är enkla för dem och billiga för Försäkringskassan. Under året har vissa förbättringar gjorts i befintliga självbetjänings- och internettjänster. På längre sikt är tanken att självbetjäningstjänster ska finnas för samtliga prioriterade förmåner. Självbetjäning skapar grunden för en effektivare handläggning, exempelvis genom att information samlas in elektroniskt vilket minskar behovet av kompletteringar. Utvecklingen under året har också gått i önskad riktning genom att andelen kundkontakter som sker via självbetjäning och kundcenter ökat. Men att närmare härleda vilka effekter detta haft på produktiviteten är mycket svårt att göra med tanke på alla andra förändringar som påverkat verksamheten detta år.

Samtidigt har produktiviteten under 2008 påverkats negativt av kostnadsföringen av stora delar av projektet kundbild/självbetjäning som var en av de IT-satsningar som skulle bidra till ökad effektivitet i framtiden. Kostnadsföringen belastar årets kostnader med 112 miljoner kronor, vilket påverkar produktiviteten med 1–2 procentenheter. Projektet kundbild/självbetjäning syftade bland annat till att handläggarna på lokalkontor och kundcenter i en enda "kundbild" skulle kunna se kundens alla ärenden för att på så sätt ge en bra service. Även kunderna skulle via internet få tillgång till självbetjäning i fler ärendeslag samt en god överblick över sina egna ärenden och bland annat kunna se när utbetalningarna kommer. Nu är det osäkert i vilken takt detta kommer att kunna förverkligas.

Faktaruta: Metod för produktivitetsberäkning

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

Metoden innebär att man, med hjälp av vikter som speglar hur resurskrävande olika ärendeslag är beräknar en sammanvägd produktionsvolym, bestående av beslut eller utbetalningar, som ett mått på hur mycket myndigheten producerat. För varje ärendeslag beräknas en vikt som utgörs av styckkostnaden under basåret 2008. Vikten multipliceras med antalet ärenden som producerats under året. Samma beräkning genomförs för samtliga drygt 35 ärendeslag som ingår i måttet. Därefter görs en summering av beräkningarna varvid det aktuella årets produktionsvolym erhålls. Motsvarande beräkning görs för alla år i den valda tidsperioden. Observera att basårets vikter används samtidigt år. Den sammanvägda produktionsvolymen visar därmed, för varje år, vad verksamheten skulle ha kostat om styckkostnaderna vore desamma som under basåret. Denna fiktiva kostnad utgör täljare i måttet.

Den sammanvägda produktionsvolymen jämförs för varje år med de verkliga kostnaderna för verksamheten. Dessa utgör således produktivitetsmåttets nämnare. För att korrigera för de prisförändringar som inträffat under perioden räknas alla års kostnader om till 2008 års priser. Detta görs med implicitprisindex för statlig konsumtion som beräknas ur nationalräkenskaperna och visar löne- och prisutvecklingen inom den statliga sektorn.

Information

Mål för Information inom Ålderspensionssystemet vid sidan av statsbudgeten

Mål 1. Försäkringskassan ska tillsammans med Premiepensionsmyndigheten verka för en ökad kunskapspridning om orsakerna till, principerna för och effekterna av pensionsreformen.

Målet är uppfyllt. Redovisas under politikområdet Ekonomisk äldrepolitik.

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

Målet är uppfyllt. Redovisas under politikområdet Ekonomisk äldrepolitik.

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

Målet är uppfyllt. Redovisas under politikområdet Ekonomisk äldrepolitik.

terna som dels består av aktiva och planerade kontakter, dels en mängd reaktiva kontakter som svar på journalisters frågor. Försäkringskassan förekommer flitigt i medierna. Under året har medierna fokuserat på Försäkringskassans förnyelsearbete, de nya sjukförsäkringsreglerna, tandvårdsreformen och misstänkt brott. En kraftig medieexponering är naturligt för Försäkringskassan, särskilt i en tid av nya synsätt och genom att flera stora reformer har sjösatts under året. Försäkringskassans förnyelsearbete har haft stort genomslag, med positiva förtecken när det gäller etablering av nya kontor och försäkringscenter. Men det har också, särskilt under sommaren, förekommit en omfattande rapportering av långa handläggningstider och svårigheter att komma fram på telefon. Verksamhetsgren Information innehåller extern information som inte direkt hör till handläggning av enskilda ärenden. Här finns löpande information om socialförsäkringen, såsom broschyrer, faktablad och texter på webben. Det har under året skett en kontinuerlig utveckling med avsikt att förbättra och förenkla produkterna. Försäkringskassan har också genomfört två mer omfattande informationssatsningar under året, dels om den nya sjukförsäkringen, dels om tandvårdsreformen. Under året har det gjorts undersökningar om de försäkrades kunskaper om pensionssystemet och sjukskrivningsreglerna. Båda undersökningarna visar att kunskaperna förbättrats. Se vidare i avsnittet Ersättning vid arbetsoförmåga och Ekonomisk äldrepolitik.

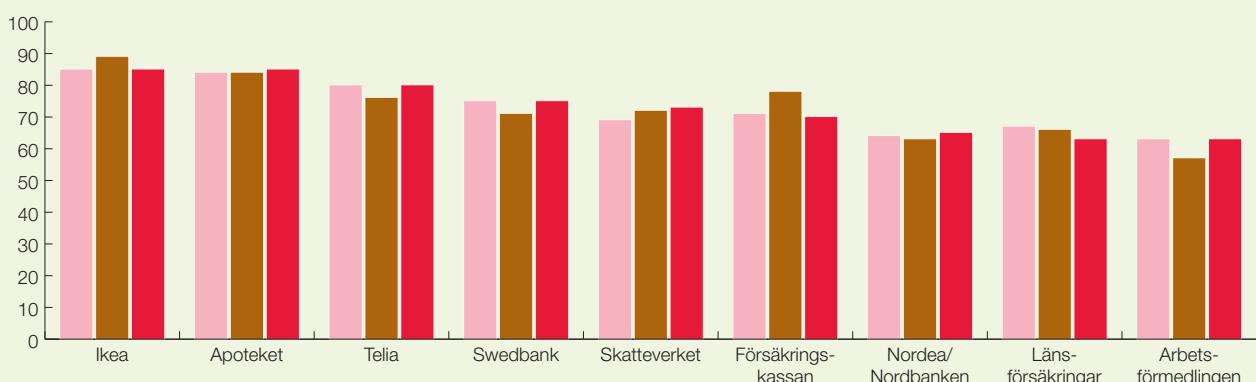
Information och mediekontakter ett kontinuerligt arbete

Försäkringskassan är en av landets största myndigheter med breda kontaktytor mot medborgarna/kunderna, arbetsgivare, vården, och andra myndigheter på lokal, regional och nationell nivå. Medborgarnas uppfattning om Försäkringskassan påverkas dels av de kontakter man har som kund hos myndigheten och dels av det man som medborgare får veta av sin omgivning och genom medierna. En viktig och löpande verksamhet är mediekontak-

Kännedom om Försäkringskassan

Försäkringskassan mäter kändedomen om och attityden till sin verksamhet i en årlig imageundersökning. Målgrupp för undersökningen är alla försäkrade oavsett om de haft någon kontakt med Försäkringskassan eller ej. Årets undersökning är jämförbar med tidigare års när det gäller övergripande resultat för attityd, kändedom och imageposition. I årets undersökning ställdes däremot inga mer detaljerade frågor om kunskap om försäkringen, varför det inte går att analysera kändedomen om de olika socialförsäkringsområdena.

Kännedomsindex



Kännedomen om Försäkringskassan har sjunkit jämfört med 2007 och resultatet är på samma nivå som det var 2006. Framförallt har de som säger sig känna till Försäkringskassan ”mycket väl” minskat. Skatteverket är nu mer känt än Försäkringskassan, vilket inte varit fallet tidigare år. Även Arbetsförmedlingen har ökat sin kännedom. Vad förändringarna beror på är svårt att bedöma. Kännedomen har minskat både bland kvinnor och män. Utifrån olika åldersgrupper har kännedomen minskat framförallt bland yngre upp till 29 års ålder. De flesta som besvarat undersökningen anger att de bygger sin uppfattning om Försäkringskassan på flera olika faktorer. Egna erfarenheter är den vanligaste och viktigaste, men andra viktiga faktorer är vad familj och vänner säger samt hur Försäkringskassan presenteras i media.

Imageundersökningen mäter hur väl allmänheten känner till de olika organisationerna. Kännedomsindexet baserar sig på frågan: Vad har du för kännedom om följande företag och organisationer? De intervjuade får ange hur väl de känner till nio olika företag eller myndigheter på en skala 1 till 5, där fem motsvarar ”känner till mycket väl”.

Image

Resultaten i imageundersökningen visar på en mer negativ attityd till Försäkringskassan än föregående år. Arbetsförmedlingen är den enda av de statliga myndigheterna i undersökningen som förbättrat sitt resultat jämfört med 2007. Skatteverket har försämrat sitt resultat om än inte lika mycket som Försäkringskassan. (Se vidare i avsnittet Enkelt)

Försäkringskassans imagemässiga styrkor är rättsäkerhet och kompetens. En stor andel av de som deltagit i imagemätningen instämmer i påståenden om att Försäkringskassan ger stöd till människor, motverkar fusk och miss bruk och arbetar för färre sjukskrivna. Utvecklingsområden är flexibilitet, snabbhet och enkelhet.

Stabs- och expertfunktion

Mål för Stabs- och expertfunktionen inom Ekonomisk äldrepolitik

Försäkringskassan och Premiepensionsmyndigheten ska på ett effektivt sätt samverka för att minska kostnaderna inom ålderspensionssystemet till nytta för pensionssparare och pensionärer.

Målet är delvis uppfyllt. Redovisas under politikområdet Ekonomisk äldrepolitik.

Stabs- och expertfunktionens uppdrag

Stabs- och expertfunktionen levererar löpande stöd till framför allt regeringen och Regeringskansliet i form av prognos, ekonomisk redovisning, svar på remisser, medverkan i statliga utredningar med mera. Bland övriga uppgifter ingår utvärdering, forskning och leverans av officiell statistik.

Utredning och utvärdering

Försäkringskassan har under året genomfört utrednings- och utvärderingsuppdrag åt Regeringskansliet och rapporter har publicerats inom alla aktuella politikområden. Uppföljningar och utvärderingar av sjukförsäkringsreformerna och tandvårdsreformen har påbörjats. Särskilt fokus har ägnats sjukförsäkringen. En studie om nybeviljade sjuk- och aktivitetsersättningar där Försäkringskassan genom enkäter har mätt individens egen uppfattning om sitt stödbehov och sin tro på framtida arbetsförmåga visade på omfattande behov av stödjande insatser men också betydande potential av arbetsförmåga, givet att önskade insatser realiseras. Inom pensionsområdet har Försäkringskassan bidragit till en jämförande studie om de nordiska pensionsystemen och inom familjepolitiken har ensamstående föräldrars situation studerats.

Forskning

Forskarvälden har fortsatt att visa ett starkt intresse för att söka forskningsmedel från Försäkringskassan. Under år 2008 lämnade 45 forskare/forskargrupper in en skiss till forskningsprojekt. 13 av dessa anmodades att komma in med en fullständig ansökan och 5 av dessa har beviljats medel.

Ansökningarna och beviljade medel har god spridning över de forskningsområden som Försäkringskassan anger som

	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Antal sökta projekt	30	47	55	55	41	45
Antal beviljade projekt	10	11	11	10	6	5

prioriterade och över socialförsäkringens politikområden. Dock har ansökningar om forskning inom handikappområdet varit sällsynta. År 2008 behandlar ett av de beviljade projekten detta område. Vidare har globalisering och socialförsäkringar nyligen förts upp som ett prioriterat område och ett forskningsprojekt behandlar detta område.

Ett sätt att föra ut resultaten från forskningen är "Socialförsäkringsforskingens dag – Försäkringskassan möter forskare". Forskare som fått medel från Försäkringskassan presenterar där en del av sina resultat. Årets tema var "Familjepolitikens välfärdseffekter".

Prognoser

Myndigheten tar fram och vidareutvecklar prognosmodeller samt svarar för prognos och analyser av socialförsäkringens utgifter. Under året har fem utgiftsprognos för ett femtiotal olika förmåner levererats till Regeringskansliet.

Två gånger under året görs även prognos över antalet ärenden som kommer att produceras inom socialförsäkringen de kommande fyra åren. Behovet av ärendeprognos har vuxit fram genom Försäkringskassans pågående förnyelsearbete, de används bland annat som ett underlag för att bemanna den nya organisationen och som underlag vid fördelning av medel. Området ärendeprognos har därför utvidgats ytterligare under året genom att ett system för automatiserade ärendeprognos har utvecklats. De automatiserade prognoserna kommer att tas fram månadsvis och ha en prognoshorisont på ett år. I detta första steg har de elva volymmässigt största förmånerna som handläggs på de Nationella försäkringscentren prioriterats.

För att förbättra och effektivisera prognosarbetet pågår ett utvecklingsprojekt sedan några år. Ett systemstöd som ska leda till ökad spårbarhet, effektivitet och transparens i prognosverksamheten är under utveckling. Inom ramen för detta utvecklingsprojekt har arbetet med att bygga upp en prognosportals fortsatt. Prognosportalen kommer att underlätta för verksamheten genom att all information i framtiden kommer att finnas tillgänglig på ett ställe. Olika typer av funktionalitet har byggts upp för att arbetet ska effektiviseras i slutdelen av prognosprocessen till exempel avseende inmatning av resultat och presentation av prognoserna.

Statistik och uppföljning

För styrning och ledning när det gäller informationsförsörjningen inrättades i februari ett särskilt verksamhetsområde som innefattar två enheter. Förenlat kan sägas att enheten för Lednings- och beslutsstödsinformation (LBI) svarar för det interna behovet och bakomliggande system medan enheten för Statistisk analys svarar för det externa behovet och den officiella statistiken. I samband med Försäkringskassans omorganisation startade även ett verksamhetsprojekt med uppgift att på 2–3 års sikt bygga upp en funktion för lednings- och beslutsstödsinformation i

enlighet med en tidigare presenterad förstudie. Funktionen ska ha det samlade ansvaret för Försäkringskassans lednings- och beslutsstödsinformation. Kravhantering, datafångst, analys, det gemensamma datalagret och leverans till slutanvändarna är väsentliga delar i den nya funktionen.

Försäkringskassans omvandling från läns- och kontorsindelning till nationella och lokala försäkringscenter har medfört att ett omfattande arbete fått läggas ned på att få en fungerande återrappertering för både gammal och ny organisation. En konsekvens är att antalet mått och nyckeltal minskats och endast de högst prioriterade måtten levererats. Det innebär att det vid årets slut finns ett uppdämt behov av nya eller förändrade mått för framförallt produktionsstyrning i den förändrade organisationen. De nya regler som införts kring sjukskrivning har medfört nödvändiga utvecklingsinsatser för statistik och återrappertering kring sjukfall och den s.k. rehabkedjan. Arbete kommer att fortgå även nästa år.

Tillkomsten av den nya enheten för Statistik analys har bidragit till att Försäkringskassans möjligheter att tillmötesgå externa intressenters förfrågningar och behov av specialuttag avsevärt förbättrats. Publiceringen av den officiella statistiken sker kontinuerligt och i första hand på myndighetens hemsida. Där finns även annan statistik, t.ex. specifika Statistikrapporter, tabeller och diagram om ohälsans utveckling månad för månad. Ett arbete har påbörjats för att ytterligare förbättra åtkomsten via internet av intressant statistik från socialförsäkringens område för externa användare.

Försäkringskassans internationella arbete

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

Försäkringskassan medverkar som stöd i regeringens EU-arbete i den kommitté som EU beslutat ska hantera tillämpningen av förordningen inom socialförsäkringsområdet, Administrativa Kommissionen (AK). Till denna kommitté finns en teknisk kommitté inrättad, Tekniska Kommissionen (TK) samt en kommitté som hanterar EU-vårdsräkningar, Revisionskommittéén (RK). Arbetet i dessa församlingar är omfattande inte minst för Försäkringskassan i anslutning till att Sverige hösten 2009 är ordförandeland.

Samarbetet mellan EU/EES-länderna har under året varit intensivt för att slutföra arbetet med den nya tillämpningsförordningen för EU:s samordningsregler inom socialförsäkringen. De nya samordningsreglerna införs i början av 2010. En viktig förändring i regelverket är att senast 2012 ska kommunikation mellan länderna ske elektroniskt. Behandlingen av ansökningar om förmåner, beräkningen av förmånsbeloppen och utbetalningen av förmånerna blir då betydligt snabbare. Under det svenska ordförandeskapet kommer Försäkringskassan att arrangera en i tiden viktig och omfattande EU - konferens om införandet av de nya EU-reglerna. Ett framgångsrikt nordiskt samarbete har resulterat i att ländernas socialförsäkringsregler finns presenterade och lätt tillgängliga i en webbaserad portal – den nordiska socialförsäkringsportalen, www.nordsoc.org.

Försäkringskassan är Sveriges förbindelseorgan för socialförsäkringen inom EU och mot de länder med vilka Sverige har konventioner. I detta sammanhang har Försäkringskassan haft möte med Kroatien om lagvals- och pensionsfrågor. I nordiska förbindelseorgansmötet har frågor diskuterats om rehabilitering, handikappförmåner och lagval. En överenskommelse mellan Sverige och Tyskland om direktåtkomst av tysk försäkringshistorik för enskilda har påskyndat beviljandet av pensioner. Sverige har under året presenterat motsvarande tjänst för Tyskland och även för Finland.

De tekniska kommittéerna under ISSA behandlar frågor inom sjukförsäkring, ålders-, invaliditets- och efterlevandepension. Sverige har ordförandeskapet i pensionskommittén.

Försäkringskassan har under året mottagit omkring 30 internationella besök från hela världen. Det svenska pensionssystemet och den svenska föräldraförsäkringen har varit särskilt i fokus. Studiebesöken handlar emellertid inte endast om information om förmånerna utan även om dess finansiering, organisation och ledning.

Försäkringskassan har under året arrangerat och medverkat i internationella konferenser. Bland större svenska arrangemang kan nämnas det 17:e Nordiska Socialförsäkringsmötet som hölls i Stockholm.

Regeringsuppdrag

På regeringens uppdrag har

- Försäkringskassan tillsammans med Skatteverket och Arbetsförmedlingen gjort en översyn av att det finns god information till allmänheten rörande de regelverk som gäller för personer som bor och arbetar i olika länder i Norden.
- Försäkringskassan analyserat hur tillämpningen av regelverket för socialförsäkringen fungerar för personer som bor och arbetar i olika länder i Norden. Rapporten lyfter fram ett flertal exempel på när ofördelaktiga situationer för enskilda kan uppstå. Problemen kan bero på principen om att ett lands lagstiftning ska gälla, olikheter i ländernas nationella lagstiftningar, att det saknas samordningsbestämmelser för vissa situationer eller de särskilda villkoren i nationell lagstiftning.
- Försäkringskassan redovisat hur det är möjligt att följa utvecklingen av internationella ärenden i IT-systemen inom olika ärendeslag.

Tjänsteexport

Försäkringskassan kan enligt sin instruktion bedriva export av tjänster mot betalning. Efter några intensiva år med tjänsteexport har marknaden mättats beroende på att de länder som varit föremål för tjänsteexport i form av Twinning nu blivit medlemmar i EU. Under 2008 har i praktiken ingen tjänsteexport bedrivits. Vissa fakturor har ändå bokförts. Det rör sig förmodligen om rester av tidigare års verksamhet. Den totala kostnaden är bara drygt 18 000 kronor.

Tjänsteexport, kronor

	Kostnader	Intäkter	Årets resultat
Löner	1 776		1 776
Albanien	803		803
Twinning Ukraina	15 806		15 806
Totalt	18 385	-	18 385

Medarbetarna på Försäkringskassan

Samlad bedömning

Året har präglats av ett omfattande förändringsarbete som krävt en stor arbetsinsats för att kunna implementera den nya organisationen och få de tusentals medarbetarna som fått ny arbetsplats eller nya arbetsuppgifter på plats i den nya verksamhetsstrukturen. Omorganisationen har även inneburit en stor mängd nyrekryteringar på vissa håll.

Som en konsekvens av detta har en betydande satsning på kompetensutveckling inletts med totalt drygt 52 000 utbildningsdagar varav cirka 40 procent varit webbaserade. Syftet har i första hand varit att stödja medarbetare som fått nya arbetsuppgifter men också att säkerställa enhetlighet i handläggningen. Det nya utbildningskonceptet har även resulterat i utmärkelsen ”Årets kompetensutvecklare” som delas ut av Swedish e-learning association.

Personalens sjukfrånvaro har fortsatt att minska, om än inte i önskad omfattning. Satsningar har gjorts för att implementera och bygga strukturer för ett enhetligt och aktivt arbetsmiljö- och hälsoarbete där arbetet utgår från de tre perspektiven främja hälsa, förebygga ohälsa samt rehabilitera.

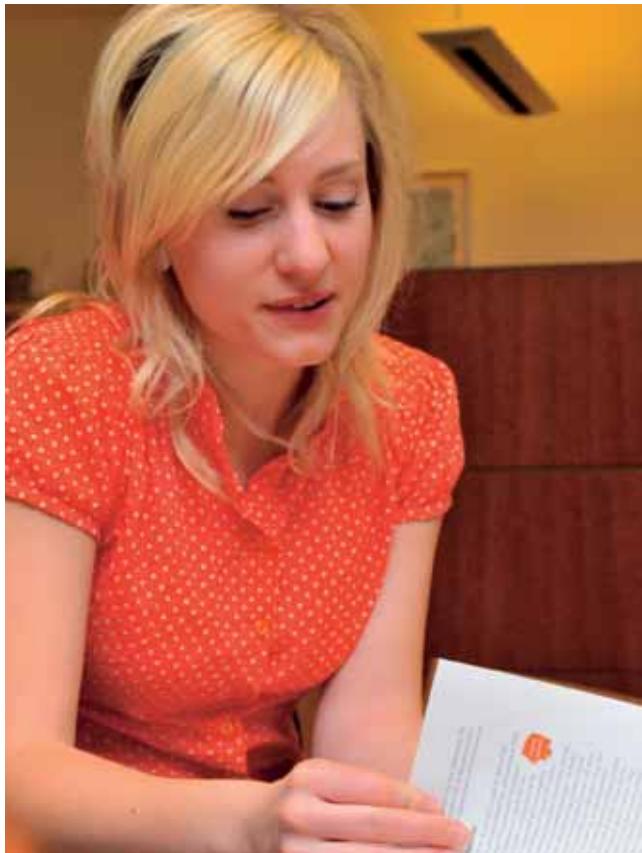
Medarbetarundersökningen visar att nöjdmedarbetarindex (NMI) har försämrats jämfört med mätningen 2007. Medarbetarna ger gott betyg till sina närmsta chefer, medan resultaten har försämrats vad gäller förtroende för högsta ledningen samt påverkanmöjligheter i vardagen. En orsak till att resultaten i medarbetarundersökningen försämrats kan vara att många medarbetare belastades hårt i samband med omorganisationen med bland annat mycket övertidsarbete.

Attrahera och rekrytera kompetens

För att kunna attrahera och rekrytera medarbetare och chefer med rätt kompetens som svarar mot verksamhetens behov har Försäkringskassan infört en kompetensförsörjningsstrategi.

Strategisk kompetensförsörjning möjliggör planering och systematik över behov och tillgång på kompetens inom myndigheten samt ger även möjlighet till en förbättrad framförhållning och långsiktighet. Strategin omfattar även delarna utveckla, behålla samt avsluta.

Under året har Försäkringskassan på olika sätt arbetat med att professionalisera och effektivisera rekryteringsprocessen. Genom att arbeta med en kompetensbaserad intervju-metodik bidrar det till att säkerställa rekrytering av rätt kompetens, på rätt grunder utan att diskriminera. En ny rekryteringsrutin har tagits i bruk under 2008 för att skapa en effektivare och snabbare hantering av rekryteringsbehov samt ge effektivare service till rekryterande chefer.



Rekryteringsbehovet har under året varit stort, främst på grund av etableringen av den nya verksamhetsstrukturen, vilket resulterat i drygt 1 000 nyanställda med tillsvidareanställning. Detta kan jämföras med 2007 då motsvarande tal var knappt 200.

Som ett led i att attrahera och rekrytera kompetens samarbetar Försäkringskassan med övriga försäkringsbranschen och Nova Högskolecentrum kring en kvalificerad yrkesutbildning (KY-utbildning) för försäkringshandläggare. Utbildningen är på tre terminer och inför termin tre gör studenterna ett inriktningsval antingen mot socialförsäkringsområdet eller övriga försäkringsbranschen. Av de 23 elever som utexaminerades 2008 har 16 fått arbete inom Försäkringskassan via olika anställningsformer.

Utveckla och behålla kompetens

Yrkesroller har definierats för chefer och medarbetare inom kärnverksamheten. I dessa beskrivs ansvar och arbetsuppgifter samt kvalifikationskrav. Under 2008 fastställdes även yrkesroller utifrån den nya styrnings- och ledningsfunktionen enligt samma modell.

Totalt har drygt ett 100-tal nya yrkesroller tagits fram inom nationellt försäkringscenter, lokalt försäkringscenter

inklusive lokalkontor samt kundcenter. Till varje yrkesroll hör en kompetensskattning som används inför medarbetarsamtalen för att identifiera kompetensgap, som sedan utgör ett underlag för medarbetaröverenskommelser och individuella utvecklingsplaner, men som också kommer att användas för att identifiera utbildningsbehov på aggregerrad nivå. Utifrån yrkesrollerna möjliggörs en beskrivning av karriärvägar för chefer och medarbetare.

Medarbetarsamtal, överenskommelser och utvecklingsplaner

Medarbetarundersökningen visar att 80 procent av personalen har genomfört medarbetarsamtal. Samtalen ska resultera i en chefs- eller medarbetaröverenskommelse samt en individuell utvecklingsplan. Medarbetarundersökningen visar att 65 procent av medarbetarna har en överenskommelse. För att ytterligare understryka vikten av en planering för chefers och medarbetares utveckling har ett av de interna målen för Försäkringskassan under 2008 varit att följa upp andelen individuella utvecklingsplaner. Utvecklingsplanen ska bestå av de utvecklingsaktiviteter som ger förutsättningar att nå de uppsatta målen i chefs- och medarbetaröverenskommelserna. Andelen individuella utvecklingsplaner är 69 procent.

Kompetensutveckling

En stor andel av medarbetarna anser att de får den kompetensutveckling de behöver för sitt arbete enligt resultaten i medarbetarundersökningen. Däremot är det färre som upplever att det finns möjligheter att utvecklas i sitt arbete. Chefen har en nyckelroll i dessa frågor i form av en möjliggörare och frågorna är viktiga för att öka motivationen i arbetet.

Inför 2008 togs en central utbildningsplan fram för hela Försäkringskassan, där merparten av utbildningarna skulle stödja myndighetens förnyelsearbete. De främsta målgrupperna har varit nyanställda och medarbetare som fått nya arbetsuppgifter i samband med den nya bemanningen i Försäkringskassan.

Under året har 52 658 utbildningsdagar genomförts, varav cirka 40 procent varit webbaserade. Under 2007 genomfördes 15 600 utbildningsdagar. En utbildningskatalog har tagits fram med omkring 100 olika utbildningar. Katalogen består till största delen av försäkringsutbildningar för alla ärendeslag inklusive utbildningar för tandvårds- och sjukförsäkringsreformerna, attitydpåverkande utbildningar såsom bemötandeutbildning, metodutbildningar såsom samtalsmetodik och utbildningar för att stärka medarbetare och chefer i situationer som framkallas av hot och våld. Dessa utbildningar ska utgöra basen i de utvecklingsinsatser Försäkringskassan tillhandahåller för egen personal, men ska kompletteras med ett antal andra kompetensutvecklingsverktyg för att fortsätta den utstakade banan av kompetenshöjning och breddning av medarbetarnas kompetens.

Chefsutbildningar

Under 2008 påbörjades uppbyggnaden av en mer strukturerad chefsutbildning, vilken bygger på målgrupper som potentiella chefer, nya chefer samt erfarna chefer. Utbildningarna genomförs i form av kortare temabaserade utbildningsdagar eller längre utvecklingsprogram.

Som exempel kan nämnas att ett ledarutvecklingsprogram omfattande 15 dagar för nya chefer har påbörjats 2008 och kommer att avslutas under andra halvåret 2009. Syftet med ledarutvecklingsprogrammet är att ge deltagarna rätt förutsättningar för att kunna förverkliga uppdraget som chef med utgångspunkt i Försäkringskassans värdegrund. Programmet ska också ge deltagarna möjlighet att reflektera över sitt ledarskap och byta erfarenheter med andra chefer.

Dialogverktyg

Försäkringskassan har under året infört ett verktyg för chefer och medarbetare som ska kunna användas för att skapa bra dialoger i verksamheten. Innehållet i verktyget har en direkt koppling till målbilden "Utvecklande arbetsplats" och har fokus på följande tre områden:

- Utveckla och lära
- Skapa resultat och förbättringar
- Främja hälsa

Implementeringen av verktyget har genomförts under året och första steget är att cheferna lär sig och börjar använda verktyget i sina ledningsgrupper. Därefter ska de kunna använda det i sina arbetsgrupper. Utvecklingsarbetet är ekonomiskt finansierat av Partsrådets Satsa friskt-projekt.

Ny arbetsmiljöorganisation och nytt samverkansavtal

Försäkringskassan träffade våren 2008 ett nytt samverkansavtal med de fackliga organisationerna. Syftet med samverkan är att utveckla verksamheten genom att öka medarbetarnas och de fackliga organisationernas möjlighet till delaktighet och inflytande. Därigenom främjas effektivitet och arbetsglädje.

Utgångspunkten är att samverkan är ett förhållningssätt där frågor som rör verksamheten ses som gemensamma intressen för alla på Försäkringskassan – ledningen/arbetsgivaren, medarbetarna, deras fackliga organisationer och arbetsmiljöorganisationen.

Under hösten 2008 har Försäkringskassan och de fackliga organisationerna kommit överens om hur en ny arbetsmiljöorganisation ska formeras. Arbetsmiljöorganisationen etablerades under kvartal fyra och utgår från Försäkringskassans nya verksamhetsstruktur. Arbetsmiljöombuden utgör basen tillsammans med cheferna i organisationen medan huvudskyddsombud enbart finns på myndighetsnivå. De samverkansforum som etableras utifrån nya samverkansavtalet utgör arbetsmiljökommittéer.

Lönerevision

Lönerevision per den 1 januari 2008 genomfördes under våren. Parterna har kommit överens om ett inrikningsavtal som sträcker sig över hela avtalsperioden, från den 1 oktober 2007 till den 30 september 2010.

Löneökningsutrymmet har i princip fördelats i enlighet med inrikningsavtalet, och ett ytterligare steg mot en önskvärd lönestruktur har tagits.

Lönerevisionen genomfördes genom traditionella förhandlingar med ST och SEKO samt genom lönesättande samtal med SACO:s medlemmar.

Medarbetarundersökningen – styrkor och förbättringsområden

Under kvartal tre genomfördes den årliga medarbetarundersökningen. Resultaten visar, liksom tidigare år, att medarbetarna överlag är nöjda med sin närmaste chef och de arbetsmiljöfaktorer som ligger nära arbetsgruppen. Liksom förra året finns det ett glapp upp till ledningen inom organisationen. Tyvärr har glappet ökat och det visar sig genom att förtroendet för Försäkringskassans högsta ledning har minskat. Endast 20 procent har svarat positivt på denna fråga i år jämfört med 44 procent vid förra årets mätning. Det här är ett område Försäkringskassan behöver lägga mycket fokus på under 2009.

Ett annat resultat som bör lyftas fram är att medarbetarnas stolthet över att arbeta inom Försäkringskassan har försämrats ytterligare jämfört med resultaten från 2007 års undersökning. Medarbetarna känner ändå stolthet över det arbete de själva utför vilket är en viktig faktor för att skapa arbetsglädje.

Medarbetarna upplever en starkare tidspress i sitt arbete jämfört med resultaten från 2007 års mätning. Detta avspeglas även i antalet arbetade och i lönesystemet inrapporterade övertidstimmar, som är mer än dubbelt så högt 2008 (282 000 timmar) jämfört med 2007 (134 000 timmar).

Försäkringskassan har valt att lyfta fram två indexmått, nöjd medarbetarindex (NMI) och ledarskapsindex från medarbetarundersökningen, samt en specifik fråga som mäter påverkansmöjligheter. Frågan om påverkansmöjligheter och NMI följs även i den så kallade temperaturmätningen som genomförts på ett urval av medarbetare vid två tillfällen under året.

Nöjd medarbetarindex

	Utfall MU 2007	Utfall MU 2008
Totalt	89	86
Kvinnor	90	86
Män	89	87

Nöjd medarbetarindex – utgörs av 11 frågeställningar som har statistiskt bevisat samband med produktivitet/effektivitet.

Nöjd medarbetarindex har försämrats sedan 2007 års undersökning men efter att resultaten har försämrats vid temperaturmätningarna i juni respektive i september ser nu resultatet ut att vara på uppgång igen. Vid jämförelse med vår leverantörs övriga kunder ligger Försäkringskassan över medelvärdet för 2008 (84 procent). Leverantören baserar sina jämförelser på 228 000 enkäter i 114 olika

Ledarskapsindex

	Utfall 2006	Utfall 2007	Utfall 2008
Totalt	4,0	4,1	3,9
Kvinnor	4,0	4,1	3,9
Män	4,0	4,1	3,9

Ledarskapsindex – utgörs av ett medelvärde på 13 ledarskapsfrågor.

organisationer som besvarat de frågor som finns i Försäkringskassans nöjdmedarbetarindex.

Även ledarskapsindex har minskat sedan 2007. Försäkringskassans chefer får fortfarande bra betyg från sina medarbetare vilket är en styrka att ha med i det fortsatta förändringsarbetet. Försäkringskassan ska ändå vara observant på minskningen och ha fokus på ledarskapsfrågorna. Som beskrivits ovan görs också en rejäl satsning på cheferna i form av olika chefsutvecklingsprogram.

Det starkt styrda förändringsarbetet har inneburit att medarbetare och chefer upplever att möjligheten att påverka sin egen arbets situation har försämrats. Resultaten från årets medarbetarundersökning visar att 40 procent upplever att de kan påverka sin arbets situation, jämfört med 51 procent 2007. Då har ändå resultatet förbättrats jämfört med temperaturmätningarna i juni respektive september som gav ett resultat på 30 respektive 37 procent. Det ser alltså ut som att Försäkringskassan är på väg åt rätt håll. Under året har en mängd insatser genomförts med bärning på just påverkansmöjligheter. Som exempel kan nämnas implementering av det nya samverkansavtalet där regelbundna arbetsplatsträffar utgör basen, implementering av ett nytt dialogverktyg, kvalitetsprojekt på tema "Ständiga förbättringar", medarbetarsamtal samt arbete med individuella mål.

Personalens sjukfrånvaro

De nya sjukförsäkringsreglerna har under året inneburit ett ökat fokus på rehabilitering av egna medarbetare. För att kunna efterleva det nya regelverket har ett antal åtgärder vidtagits, bland annat etablering av nio kontaktteam som hanterar Försäkringskassans egna sjukförsäkringsärenden. Nya riktlinjer för hur företagshälsovården ska nyttjas har beslutats vilket bland annat innebär att det ska genomföras arbetsförmågebedömningar vid alla sjukfall som varar längre än 28 dagar. Den interna rehabiliteringsrutinen har reviderats och en tydlig arbetsgång för omplaceringsutredning i rehabiliteringsärenden har arbetats fram. Parallelt har en kraftsamling påbörjats under hösten vilken innebär att HR-organisationen stödjer chefer med en strukturerad genomgång av alla pågående sjukfall som varat mer än 28 dagar. Som ytterligare ett stöd till alla chefer har sjukfrånvarostatistiken utvecklats.

Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaro i %	2006	2007	2008
Totalt	6,5	5,8	5,4
Kvinnor	7,2	6,4	5,9
Män	3,9	3,6	3,4
Anställda – 29 år	3,3	3,5	4,2
Anställda 30–49 år	5,6	5,4	5,1
Anställda 50 år –	7,6	6,4	5,8
Andel av sjukfrånvaron ≥ 60 dagar, totalt	65,4	63,3	57,5
Kvinnor	66,5	64,3	58,4
Män	58,2	57,0	52,2

Under 2008 har sjukfrånvaron återigen minskat men utvecklingen har avstannat jämfört med föregående år. Det är bland kvinnor inom åldergruppen 50 år och uppåt som minskningen i sjukfrånvaron är mest markant. I gruppen

Personalomsättning tillsvidareanställda

	2006	2007	2008	Kvinnor	Män
	Totalt	Totalt	Totalt		
Antal tillsvidareanställda	15 778	13 820	13 433	10 609	2 824
Antal som börjat	1 251	193	1 037		
Antal som slutat	997	2 151	1 650		
Personalomsättning i %*	6,4%	14,5%	12,1%		
Genomsnittlig anställningstid	19,9 år	19,6 år	19,5 år	20,0 år	17,9 år

* Antal som slutat i förhållande till medelvärdet av antalet tillsvidareanställda i början och slutet av respektive år

upp till 29 år noteras en ökning av sjukfrånvaron för båda könen. Den andel av sjukfrånvaron som varat 60 dagar eller mer fortsätter att minska, både totalt och för båda könen. Även när det gäller den långa sjukfrånvaron står kvinnorna för huvuddelen av minskningen. Jämfört med andra myndigheter har Försäkringskassan fortfarande en hög sjukfrånvaro.

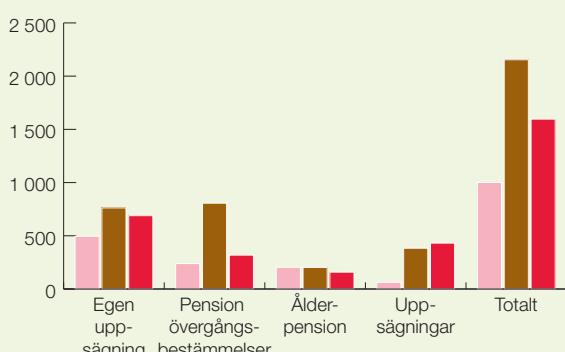
Avsluta anställning

Under året har antalet anställda minskat med knappt 500, varav cirka 100 tillfälliga anställningar. Personalomsättningen har minskat till 12 procent.

För att kunna följa upp personalomsättningen på ett kvalitativt sätt har chefer fått bättre verktyg att genomföra avgångssamtal och samtliga medarbetare som slutar sin anställning inom Försäkringskassan ges möjlighet att fylla i en avgångsenkät. Syftet är att få en bild på myndighetsnivå varför man väljer att lämna sin anställning och hur man ser på Försäkringskassan som arbetsgivare. Utifrån denna bild kan ledningsgrupper på olika nivåer fatta strategiska beslut om förändringar som påverkar personalomsättningen. Antalet tillsvidareanställda som slutat har minskat med omkring 500, främst på grund av att antalet som lämnat organisationen med övergångsbestämmelser mer än halverats. Uppsägningarna ser ut att ha ökat, men det handlar i huvudsak om medarbetare som sades upp under 2007 vars uppsägningstid löpt över årsskiftet.

Avgångar tillsvidare- anställda 2005-2008

■ 2006 ■ 2007 ■ 2008



Totalt antal anställda, årsarbetare och genomsnittsålder

	2006	2007	2008	Kvinnor	Män
	Totalt	Totalt	Totalt		
Antal anställda	17 078	14 581	14 099	11 105	2 994
Genomsnittligt antal årsarbetare	15 106	14 038	12 568	9 777	2 791
Genomsnittsålder	46	47	47	47	46

Köns- och åldersstruktur

Andelen anställda över 50 år har minskat med en procentenhed till 51 procent, medan andelen över 60 år ökat till 11 procent från 9 procent 2007. Andelen kvinnor har ökat något till 79 procent, medan andelen kvinnliga chefer uppgår till 64 procent jämfört med 62 procent 2007.

Arbetsgivarverket redovisade i augusti 2007 statistik över den etniska mångfalden i statsförvaltningen, där definitionen av utländsk bakgrund är utrikes född eller född i Sverige och båda föräldrarna utrikes födda. Andelen medarbetare med utländsk bakgrund i statsförvaltningen var då ca 11 procent.

Motsvarande siffra i Försäkringskassan var 10 procent vid detta mät tillfälle, medan siffran för december 2008 visar att andelen minskat något till 8 procent. Även andelen nyrekryterade med utländsk bakgrund har minskat och uppgår till 13 procent, att jämföras med 16 procent under perioden januari 2006 till juli 2007.

Mänskliga rättigheter i socialförsäkringen

Försäkringskassan har en policy (dnr 66385-2006) för mänskliga rättigheter och en policy för tillgänglighet (dnr 70089-2006). Därtill finns en treårig handlingsplan för mänskliga rättigheter (dnr 66379-2006) som gäller 2007-2009.

Den övergripande målsättningen för arbetet med mänskliga rättigheter är att motverka all form av diskriminering på grund av kön, etnisk bakgrund samt trosuppfattning, ålder, funktionshinder eller sexuell läggning.

Åtgärderna i handlingsplanen är inriktade på Försäkringskassans verksamhet som riktar sig till allmänheten. Därutöver finns en jämställdhets- och mångfaldsplan på Försäkringskassan som rör arbetsplatsrelaterade frågor (dnr 127228-2005).

Diskrimineringsombudsmännen

Under 2008 har Försäkringskassan medverkat i 18 nya utredningar hos de olika diskrimineringsombudsmännen (14 JämO, 3 DO och 1 HomO). Det är en ökning mot föregående år (10). Liksom tidigare gäller anmälningar till JämO nekad sjukpenning under graviditet. JämO har under året avskrivit 12 anmälningar och stämt Försäkringskassan i ytterligare två ärenden. Sammanlagt är det åtta pågående ärenden som drivs av JämO vid årets slut. Tingsrätten har ännu inte förkunnat några domar.

Antalet anmälningar mot Försäkringskassan är få i jämförelse med det antal beslut som Försäkringskassan fattar per år. Försäkringskassan tar anmälningarna på allvar och har dessa som utgångspunkt i ett förändringsarbete.

Insatser i enlighet med handlingsplanen

Nedan följer en sammanfattning av de åtgärder som finns i Försäkringskassans handlingsplan för mänskliga rättigheter som genomförts under 2008 och som har bärning på kraven i Försäkringskassans förordning. I enlighet med Försäkringskassans förordning 2§ punkt 8-10 har Försäkringskassan ett sektorsansvar för handikappfrågor, ett samlat ansvar inom sitt verksamhetsområde för frågor av betydelse för nyanländas etablering i samhället och ansvar för att integrera ett jämställdhetsperspektiv i sin verksamhet.

Utbildningar och seminarier

Försäkringskassan har under 2008 haft en bred satsning på utbildningar i mänskliga rättigheter. I dessa utbildningar ingår bland annat att lära hur jämställdhets-, integrations-, handikapp- samt barnpolitiska mål hänger samman med socialförsäkringen och Försäkringskassans uppdrag. Alla utbildningar tar upp risker för diskriminering som ett särskilt problem. Medarbetare, chefer och försäkringsexperter är målgrupper för utbildningssatsningarna nedan:

- en webbaserad grundutbildning i mänskliga rättigheter och diskriminering för alla medarbetare

- en utbildning för processteam med fokus på beslutsprocesser
- en utbildning med fokus på lednings- och styrfrågor för ledningsgrupper
- lunchseminarier återkommande var tredje vecka på tema etik, stereotyper, barnkonventionen, tillgänglighet samt abc om hbt (homo-, bi-, transsexuella).

Under hösten har Försäkringskassan bjudit in departement, andra myndigheter och organisationer till erfarenhetsutbyte i form av en halvdagskonferens samt ett frukostseminarium på tema mänskliga rättigheter i praktiken. Bland annat har Försäkringskassan presenterat sin webbaserade utbildning.

Riktlinjer, utredningar och webben

Försäkringskassan har under året tagit beslut om riktlinjer för översättningar samt tagit beslut om en treårsbudget. Till de prioriterade grupperna hör nyanlända invandrare och deras behov av översatt basinformation om socialförsäkringen.

Inom ramen för Försäkringskassans medverkan i Forum för strategisk servicesamverkan (omfattar bland annat Skatteverket, Centrala studiestödsnämnden, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan) har man inventerat möjligheten till gemensamma upphandlingar av tolktjänster samt riktlinjer för tolkning.

Försäkringskassan har gjort flera utredningar och analyser av socialförsäkringen under året. En studie av särskilda insatser för att återfå kvinnor och män i arbete eller studier visade att män i större utsträckning än kvinnor lyckades med detta, 42 respektive 36 procent. En del av förklaringen kan vara att fler män får lönebidrag och att gruppen kvinnor varit sjukskrivna under en längre tid innan insatsen. En annan studie visade att män med högre inkomster använde fler föräldrapenningdagar än män med lägre inkomster. Det motsatta förhållandet gäller för kvinnor. Mer om dessa studier finns i Ekonomisk familjepolitik.

Arbetet med en lättillgänglig webbsida för Försäkringskassans kunder fortsätter. I så stor utsträckning det är möjligt följer Försäkringskassan Vervas riktlinjer för 24-timmarsmyndigheten. Försäkringskassan har ett aktivt samarbete med funka.nu för att säkerställa utvecklingen av Försäkringskassans hemsida utifrån tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning.

Försäkringskassan arbetar mycket med informationsspridning om socialförsäkringen. I detta arbete är det viktigt för Försäkringskassan att färger, bilder, layout och språk ska samverka på ett sådant sätt att det motverkar all form av stereotypisering. Riktlinjer för Försäkringskassans grafiska profil har omarbetats under året för att tydliggöra detta. Riktlinjerna följer dessutom Handisams rekommendationer gällande tillgänglig kommunikation.

Ersättning vid arbetsoförmåga

Förstånden per verksamhetsområde

Ersättning vid och åtgärder mot ohälsa: Sjukförsäkringen (sjukpenning, rehabiliteringsersättning, sjukersättning, aktivitetsersättning, frivillig sjukpenningförsäkring, bidrag till arbetshjälpmedel), arbetskadelivräntor med yrkesskadeförsäkringen, närläggning med mera.

Politikområdet i sammanfattning

Verksamhet

Under 2008 har tre förändringar haft stor betydelse för administrationen av sjukförsäkringen; den snabba volymminskningen inom försäkringen, det nya regelverket som infördes den 1 juli 2008 och den 1 januari 2009 samt myndighetens omorganisation.

Ohälsotalet och försäkringskostnaderna minskar snabbt. I december 2008 var ohälsotalet 35,8 vilket är det längsta värdet sedan i januari år 2000. I december fick 30 000 färre personer någon av sjuk- eller rehabiliteringspenningförstånden än ett år tidigare. Samtidigt har antalet personer med sjuk- eller aktivitetsersättning minskat markant för första gången sedan dessa förstånden infördes. Utflödet ur sjuk- och aktivitetsersättning har fortsatt öka samtidigt som nybeviljandet varit det näst längsta sedan 1970-talet. Den snabba volymminskningen inom sjukförsäkringen har under flera år skett parallellt med att arbetslösheten sjunkit. Under andra halvåret 2008 förbyttes denna utveckling dock i en försvagning av arbetsmarknaden, samtidigt som sjukfrånvaron fortsatt att minska snabbt. Vidare minskar den regionala spridningen i ohälsotalet liksom skillnaderna mellan kvinnor och män. Skillnaderna i ohälsotal mellan inrikes födda och utrikes födda visar däremot ingen tydlig tendens till minskning men ohälsotalets minskning gäller alla grupper av försäkrade oavsett i vilken del av världen de fötts.

En stor del av ohälsotalets minskning beror på den tidigare utvecklingen. Att antalet sjukfall minskat sedan några år tillbaka gör att det idag finns färre fall som kan utvecklas till långa sjukfall och därmed färre individer som riskerar få sjuk- eller aktivitetsersättning. Utvecklingen mot att allt färre ansöker om sjukpenning har fortgått även under 2008. Försäkringskassans bedömning är att de allt färre sjukkrivningarna främst är den samlade effekten av ett konsekvent flerårigt arbete på flera fronter och av flera aktörer. Tydligare krav på försäkringsadministrationen, attitydpåverkan via informationskampanjer och utbildning av läkare är exempel på viktiga insatser, liksom ett successivt utvidgat samarbete mellan centrala aktörer. Dessa insatser bedöms vara en viktig orsak både till att färre kommer in med begäran om sjukpenning och att återgången till arbetsmarknaden ökar kontinuerligt sedan flera år.

Fokus inom administrationen har under 2008 varit att förbereda för och tillämpa det nya regelverket. Den effekt som rehabiliteringskedjan kan ha haft under sista kvartalet 2008 är ännu för tidig att mäta. Införandet av de nya förstånden vid långa sjukfall har sammanfallit med att andelen sjukfall som blir 365 dagar har minskat väsentligt. De nya reglerna för beviljande av sjukersättning kan ha påverkat nybeviljandet under andra halvåret men även här är det fortfarande svårt att säga hur mycket.

Försäkringskassans egen omorganisation har under året medfört att det nya regelverket tillämpats av en personal som ofta varit ny i sin yrkesroll. I kombination med den korta tid som funnits för regeländringarna innebar detta en ansträngd situation för sjukförsäkringsadministrationen.

Parallellt med de många positiva resultaten för försäkringsutfallet har därför 2008 kännetecknats av att vissa verksamhetsresultat försämrats.

Handläggningstiderna för sjukpenning försämrades jämfört med 2007. Situationen var särskilt besvärlig under sommaren men sedan dess har resultaten förbättrats betydligt. För sjuk- och aktivitetsersättning liksom för arbetskadelivräntor har däremot handläggningstiderna förbättrats jämfört med 2007. Förbättringen för livräntorna räckte dock inte för att nå regeringens mål i regleringsbrevet.

De periodvis långa handläggningstiderna för sjukpenning bedöms vara en viktig orsak till att kundnöjdheten bland försäkrade inom sjukförsäkringen minskade jämfört med 2007. De försämrade kundbetygen är dock en del av en generell trend som omfattar samtliga kundgrupper i Försäkringskassan.

De riktade kvalitetskontroller som gjorts under 2008 visar på stora brister i kvaliteten i ärendehandläggningen av sjukpenning, sjukersättning och aktivitetsersättning. Andelen ärenden med tilläckliga beslutsunderlag är enligt kontrollen alltför lågt.

Förvaltningskostnaderna för politikområdet har minskat, men volymerna har minskat ännu mer vilket innebär en försämrad produktivitet. Streckkostnaderna har ökat för såväl sjukpenning, sjuk- och aktivitetsersättning som arbetskadelivränta. Verksamhetsställningen och reformerna inom sjukförsäkringen har genererat extra kostnader (t.ex. utbildning) som inte gett något utslag i volymstatistiken. Det är först under 2009 som det kommer att bli möjligt att bestämma huruvida dessa "investeringar" under 2008 varit lyckade.

En sammanställning över nyckeltal per förstånd per förstånd siste i avsnittet Ersättning vid arbetsoförmåga.

Mål för politikområdet

I regleringsbrevet finns ett antal särskilda mål för politikområdet som berörts i sammanfattningen ovan men som också kommenteras mer utförligt i avsnittet Måluppfyllelse i politikområdet.

Försäkringskostnader

Försäkringskostnaderna för politikområdet har minskat med 4 miljarder kronor jämfört med 2007. Efter korrigering för att den statliga ålderspensionsavgiften för sjuk- och aktivitetsersättning först minskades med nästan 1,8 miljarder kronor under 2007 och sedan återställdes genom ett lika stort tilläggsanslag under 2008 var utgiftsminskningen dock större 2008 (7,5 miljarder kronor) än 2007 (4 miljarder kronor). Fortfarande är det främst försäkringskostnaderna för sjukpenninganslaget som minskar som en följd av att allt färre ansöker om sjukpenning och av att sjukfallen blir allt kortare. Även utgifterna för arbetsskadeförsäkringen har minskat betydligt.

Politikområdets kostnader per verksamhetsområde, mnkr

	2006	2007	2008
Försäkringskostnader	117 238	111 284	107 771
Förvaltningskostnader	5 194	5 208	4 977
Politikområdets totala kostnader	122 432	116 492	112 748

Måluppfyllelse för politikområdet

Politikområde

Ersättning vid arbetsoförmåga

Mål för verksamhetsområde

Ersättning vid och åtgärder mot ohälsa

Mål 1. Försäkringskassan skall bidra till att förebyggande åtgärder vidtas för minskad sjukfrånvaro.

Målet är uppfyllt. Försäkringskassans samverkansåtgärder tillsammans med andra aktörer är en till stora delar väl etablerad verksamhet som utvecklas kontinuerligt. Försäkringskassans bedömning är åtgärderna bidragit till den minskade sjukfrånvaron.

Mål 2. Försäkringskassan ska verka för en väl fungerande sjukskrivningsprocess som präglas av tidiga och aktiva insatser dels för att undvika långvarig sjukfrånvaro dels för att fler personer som har sjukpenning under längre tid eller sjuk- och aktivitetsersättning återfår arbetsförmågan och ges förutsättningar att återgå i arbete.

Målet är delvis uppfyllt. Den minskade sjukfrånvaron tyder på en alltmer väl fungerande sjukskrivningsprocess men det är för tidigt att dra slutsatser kring hur det nya regelverket fungerar. Samtidigt har situationen för administrationen varit ansträngd och kvaliteten i handläggningen har delvis varit otillfredsställande.

Mål 3. Försäkringskassan skall bidra till ökad kunskap om resultat av vidtagna åtgärder för ökad hälsa och minskad sjukfrånvaro.

Målet är uppfyllt. Försäkringskassan bidrar kon-

tinuerligt till kunskapsuppbryggnad och kunskaps-spridning om sjukförsäkringens funktionssätt. Under 2008 har flera särskilda informationsinsatser genomförts med anledning av det nya regelverket och den mätning som gjorts indikerar att allmänhetens kunskaper förbättrats.

Arbetsskademål

Senast vid utgången av 2008 skall 75 procent av dem som ansökt om arbetsskadelivränta få beslut inom 120 dagar från ansökningsdagen.

Målet är inte uppfyllt.

Utvecklingen inom området

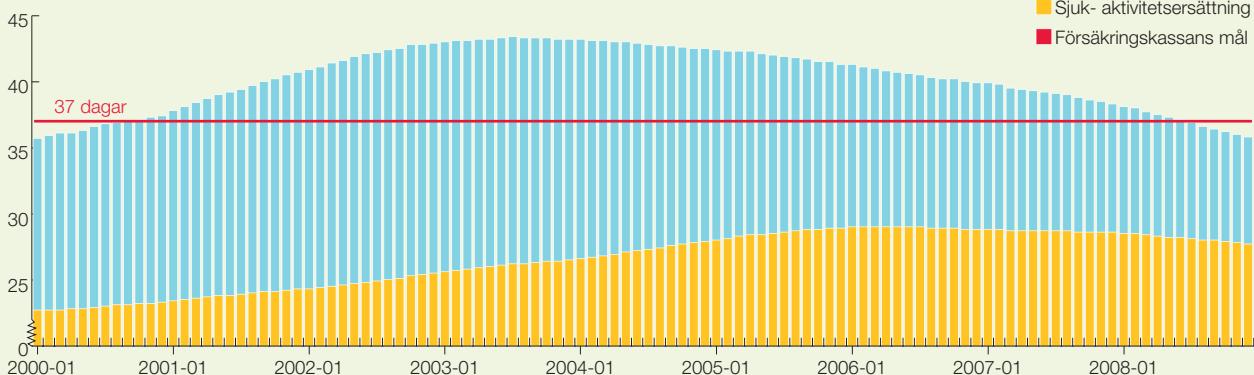
Under 2008 har antalet individer med ersättning från sjukförsäkringen minskat snabbt, både för att allt färre inkommer med begäran om ersättning och för att sjukfallen avslutas snabbare. Antalet individer med sjuk- eller aktivitetsersättning (SA) minskar också väsentligt för första gången, dels på grund av det näst längsta nybeviljande sedan början av 1970-talet, dels för att antalet personer med sjukersättning som fyller 65 och blir ålderspensionärer ökar allt mer, men även för att utflödet av andra skäl ökar.

Ohälsotalet

I december 2008 var ohälsotalet 35,8 vilket är det lägsta värdet sedan januari år 2000. Minskningen av ohälsotalet, som påbörjades under 2003, har varit mycket snabb under

Öhälsotalet från januari 2000 till december 2008 - 12-månadersvärd

Sjukfall
Sjuk- aktivitetsersättning
Försäkringskassans mål



2008. Försäkringskassans egna mål har uppnåtts med god marginal. I början berodde öhälsotalets minskning enbart på att antalet personer med sjuk- eller rehabiliteringspenning minskade medan antalet individer med sjuk- eller aktivitetsersättning (SA) fortsatte att öka fram till och med 2005. Under 2008 har emellertid även SA-beståndet minskat påtagligt, från 552 000 till 532 000 individer.

Sist i avsnittet finns en sammanfattande tabell som redovisar antalet individer som fått utbetalning från sjukförsäkringens olika delar under december åren 2006–2008.

Sjukfallens antal och längd

Under 2008 beräknas knappt 260 000 sjukfall ha startat som blivit minst 30 dagar vilket är omkring 12 procent färre än under 2007. Parallelt med att allt färre sjukfall startar blir fallen även kortare. Främst är det tidigt i sjukfallen som andelen avslut ökar. Beräknas en ”medelfallängd” för alla startade sjukfall, med samma teknik som den förväntade livslängden beräknas inom demografin, är det genomsnittliga sjukfallet idag omkring 2,6 månader långt vilket är en minskning med 17 procent jämfört med för ett år sedan. Under 2008 har genomsnittlig återstående fallängd för fall som passerar 365 dagar dock börjat öka, till stor del som en följd av det låga nybeviljandet av sjukersättning sedan januari 2008.

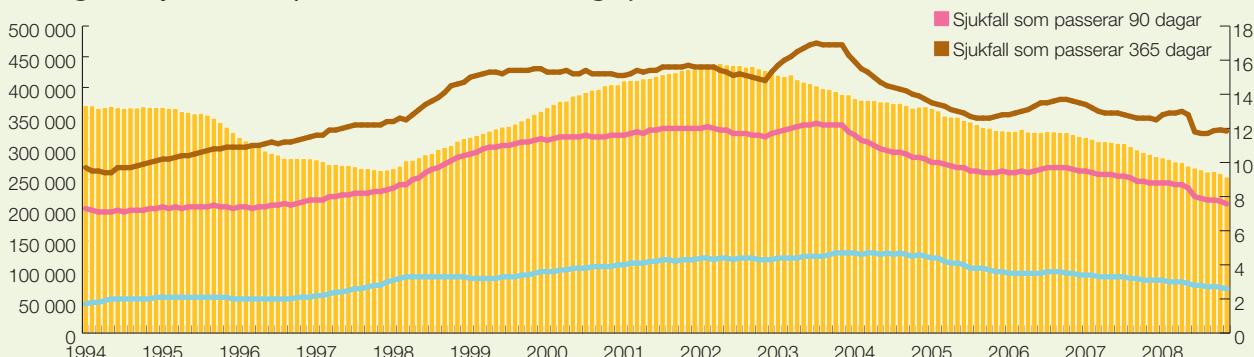
En del av minskningen av medelsjukfallslängden under andra halvåret 2008 beror på att andelen som avslutas mellan 6 och 12 månader har ökat snabbt. Denna förändring sammanfaller med att förmånerna förlängd sjukpenning respektive fortsatt sjukpenning infördes för sjukfall som pågått mer än ett år.

Inflöde och utflöde ur sjuk- och aktivitetsersättning

Samtidigt som nybeviljandet av sjuk- och aktivitetsersättning varierat kraftigt har utflödet ökat långsamt men kontinuerligt under de senaste åren. Under 2008 lämnade drygt 36 500 personer sjuk- eller aktivitetsersättning för att de fyllde 65 år och 5 500 för att de avled. Det övriga utflödet som 2004 var knappt 5 000 var under 2008 nästan 13 000. En ökande del av utflödet består alltså av människor som åter ställs till arbetsmarknadens förfogande. Merparten av nämnda utflöde utgörs av personer med tidsbegränsad ersättning som inte fortsätter att uppbära förmånen efter att deras period löpt ut. Andelen som inte fått ordinarie månadsutbetalningar under tre månader efter slutet av en tidsbegränsad period har under de senaste tre åren ökat. År 2007 var andelen drygt 10 procent och under 2008 drygt 14 procent med en märkbar ökning från halvårsskiftet.

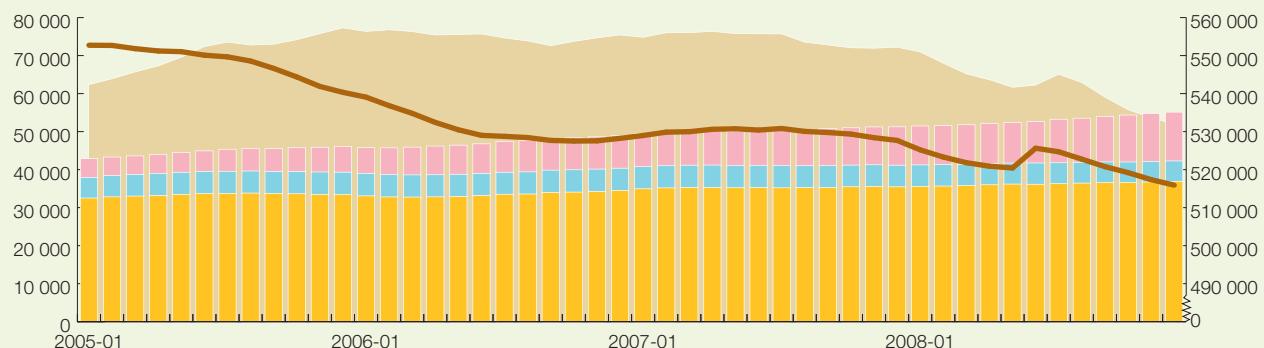
Antal startade sjukfall som blivit minst 30 dagar samt förväntad återstående fallängd för sjukfall som passerat ett visst antal dagar, 12-månadersvärd

Antal startade fall > 30 dagar
Alla sjukfall som startar
Sjukfall som passerar 90 dagar
Sjukfall som passerar 365 dagar



Flöden till och från Sjuk- och aktivitetsersättning

■ 65 år ■ Avliden ■ Annat utflöde ■ Nybeviljade ■ Bestånd



Öhälsotalets spridning: kön, region och födelseland

Skillnaderna i ohälsotal mellan kvinnor och män minskar successivt medan skillnaderna mellan inrikes födda och utrikes födda ökar för vissa grupper och minskar för andra. För både kvinnor och män är ohälsotalet högre bland utrikes födda. Minskningen av ohälsotalet under senare år omfattar dock födda i samtliga delar av världen. Då åldersfordelningen skiljer sig mycket mellan inrikes och utrikes födda har ohälsotalet i tabellen standardiseringen för en rättvisande jämförelse. Detta ger betydligt högre ohälsotal för de flesta grupper födda i utlandet men samtidigt ett betydligt lägre ohälsotal för födda i "Norden utom Sverige" som främst utgörs av personer födda i Finland, vilka idag har en relativt hög medelålder⁵.

Ohälsotalets positiva utveckling gäller samtliga län. I samtliga län minskar antalet dagar med sjukpenning eller rehabiliteringspenning. I samtliga län minskar antalet nystartade sjukfall samtidigt som sjukfall avslutas snabbare under de första 90 dagarna. Fortfarande skiljer sig ohälsotalet relativt mycket mellan olika delar av landet men skillnaderna minskar. Under 2008 var ohälsotalet 44,5 i Jämtland och 30,5 i Stockholm. Till viss del beror skillnaderna på att åldersfordelningen skiljer sig åt varför ett åldersstandardiserat ohälsotal är en mer rättvisande jämförelse. Lägst åldersstandardiserat ohälsotal 2008 hade Halland (31,7 dagar) och högst hade Jämtland (42,4 dagar). De regionala skillnaderna i ohälsotalet har minskat något varje år sedan 2005 men minskningen har varit snabbare än tidigare under 2008.

5 Då totalbefolkingens åldersstruktur används som norm i standardiseringen ger den även ett något lägre ohälsotal för de som är födda i Sverige.

Tabell med ohälsotalet uppdelat på kön och födelseland 2006, 2007, 2008 (grupper > 20 000)

		2005	Åldersstandardiserat ohälsotal*			Absolut ohälsotal	Antal i gruppen
			2006	2007	2008		
Kvinnor	Afrika söder om Sahara	54,1	51,2	49,4	47,4	23,6	25 800
	Asien utan Mellanöstern	46,5	44,6	42,9	40,2	25,0	60 500
	Övriga Europa	76,8	69,5	67,8	64,5	63,8	111 500
	EU 27 utom Norden	57,8	53,3	50,7	47,5	53,1	35 000
	MENA** + Turkiet	78,3	76,2	74,4	70,6	50,6	97 400
	Norden utom Sverige	61,0	57,8	55,7	51,5	82,6	90 500
	Sverige	46,7	44,6	42,5	39,3	40,8	2 414 900
	Sydamerika	66,7	64,0	61,8	57,6	49,8	25 500
	Kvinna totalt	49,7	48,0	45,9	42,7	43,1	2 861 100
Män	Afrika söder om Sahara	39,5	38,8	37,7	34,3	22,4	26 900
	Asien utan Mellanöstern	36,6	36,3	35,3	33,5	22,4	34 900
	EU 27 utom Norden	39,0	35,4	33,4	31,2	37,7	43 000
	Övriga Europa	60,1	55,7	54,4	52,3	48,9	91 100
	MENA** + Turkiet	61,4	59,8	57,5	53,8	43,6	118 900
	Norden utom Sverige	46,8	44,8	43,7	41,2	64,5	70 800
	Sverige	29,8	28,8	27,5	25,7	26,5	2 520 700
	Sydamerika	40,8	39,7	38,0	35,7	30,2	24 200
	Män totalt	33,2	32,0	30,8	28,9	28,8	2 930 500

* Där åldersstruktur för totalbefolkingen används som norm

** Mellanöstern och Nordafrika

Ohälsotalet för unga minskar trots fler med aktivitetsersättning

Ohälsotalet är starkt korrelerat till ålder. De som är äldre har ett högre ohälsotal. Under senare år har dock minskningen av ohälsotalet varit betydligt längsammare i gruppen under 30 år än bland övriga. Under 2008 var ohälsotalet för denna grupp knappt 8,7 mot drygt 8,9 under 2007. Denna minskning var dock snabbare än under 2007. Förändringen består av en minskning av antalet unga med sjukpenning men en fortsatt ökning av andelen med aktivitetsersättning. Denna kontinuerliga ökning har bidragit till att genomsnittsaldern för nybeviljandet av sjuk- eller aktivitetsersättning sjönk från 47,4 år 2007 till 46,6 år 2008. Antal som nybeviljats aktivitetsersättning var dock något lägre 2008 än 2007.

Avslag på sjukpenning

I förhållande till det totala antalet sjukfall som startat under året har andelen avslag på begäran om sjukpenning under 2008 legat på samma nivå som under 2007. Antalet avslag var dock mindre än året före. En knapp tiondel av de personer som får avslag på sin begäran om sjukpenning startar sedan ett sjukfall inom 90 dagar från avslaget. Omkring två tredjedelar av alla som får avslag på sin begäran om sjukpenning har inget sjukfall under året före avslaget. Båda dessa andelar har legat relativt stabilt mellan åren.

Avslag på begäran om sjukpenning

	2006	2007	2008
Kvinnor			
Antal avslag	5 849	5 975	5 493
Andel avslag*	1,6%	1,8%	1,8%
Män			
Antal avslag	3 339	3 310	2 993
Andel avslag*	1,5%	1,6%	1,6%
Totalt	9 188	9 285	8 486

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

Utvecklingen uppdelad på ersättningsformer

Avslutningsvis redovisas utvecklingen under de senaste tre åren uppdelad på ersättningsformer och fördelad på kvinnor och män. Tabellen redovisar antalet individer som fick utbetalning från försäkringen i december respektive år. Antal personer med någon form av sjuk- eller rehabiliteringspenning minskade under 2008 med drygt 30 000 individer. Under 2007 var motsvarande minskning nästan 40 000 individer. Minskningen av antal personer med sjuk- eller aktivitetsersättning ökade dock ändå, från 3000 individer år 2007 till 20 000 år 2008. Antalet individer med aktivitetsersättning ökar fortfarande, dock endast med knappt 2000 individer. Främst är det tidsbegränsad sjukersättning som minskar. Bland män är dock minskningen lite större för antalet individer med sjukersättning tills vidare. Totalt fick knappt 680 000 personer, eller drygt 11 procent av befolkningen mellan 16 och 64 år ersättning från sjukförsäkringen i december 2008.

Mål 1 Förebyggande åtgärder för minskad sjukfrånvaro

Främst två aspekter av Försäkringskassans verksamhet är ämnade att förebygga sjukkrivningar. Det hör å ena sidan myndighetens arbete för att sprida kunskaper om sjukförsäkringens syfte och utformning. Detta redovisas under mål 3. Det andra området av förebyggande åtgärder är Försäkringskassans systematiska arbete att i samverkan med andra aktörer skapa goda förutsättningar för att sjukförsäkringen både underlättar återgång i arbete och förblir en väl integrerad del i de offentliga trygghetssystemen. Dessa samverkansåtgärder – som redovisas här – utgör förvisso även en del av den samlade sjukkrivningsprocessen. De delar av denna process som endast berör Försäkringskassans interna verksamhet redovisas mål 2. Den specifika återrapporteringen om ”Attityder till och kunskaper om sjukförsäkringen” redovisas under mål 3.

Antal som fått utbetalning från sjukförsäkringen i december respektive år

	kvinnor	2006 män	kvinnor	2007 män	kvinnor	2008 män
Sjukskrivning totalt därav som fått	147 149	85 123	122 496	71 187	101 610	61 334
Fortsatt sjukpenning					1 115	800
Förlängd sjukpenning*					40 759	22 228
Rehabiliteringspenning	8 490	3 887	7 329	3 567	1 326	599
Sjukpenning	142 289	82 617	118 096	68 826	63 089	39 970
SA totalt därav som fått	331 049	222 958	329 965	220 917	317 992	212 667
Aktivitetsersättning	9 786	9 581	11 043	11 179	11 766	12 168
Sjukersättning – tidsbegränsad	65 075	28 781	63 650	27 963	55 441	24 339
Sjukersättning - tills vidare	256 188	184 596	255 272	181 775	250 785	176 160
Totalt**	461 441	301 163	437 884	286 418	408 530	269 495
Båda könen totalt		762 604		724 302		678 025

* inklusive förlängd förebyggande sjukpenning och förlängd rehabiliteringspenning

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

Försäkringskassans samverkan har utvecklats kontinuerligt under många år. Samverkan med Arbetsförmedlingen enligt handlingsplanen är en väl etablerad form där resultatet är fortsatt gott. Under 2008 har nya riktlinjer för samverkan tagits fram och en samlad strategi för partnersamverkan börjat tillämpas. En kvarstående brist är att inget tillfredsställande system för uppföljning av samverkansaktiviteterna ännu tagits fram. En välggrundad övergripande värdering av samverkansåtgärderna riktade mot sjukskrivna är därför omöjlig att göra. Här redovisas de samverkansformer som Försäkringskassan medverkat i under 2008 samt hur de utvecklats under året.

Samverkansmedlen

Sedan 2003 får medel från sjukpenninganslaget användas för att finansiera insatser i samverkan mellan Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, kommunerna och hälso- och sjukvården. Förbrukningen av dessa medel ökade successivt till och med 2007 vilket var det första året då samtliga medel förbrukades. Även under 2008 har samtliga tillgängliga medel förbrukats, 1 193 miljoner kronor.

Enligt Försäkringskassans bedömning har de samlade åtgärder som genomförts med samverkansmedlen bidragit till att utgifterna för sjukskrivning har minskat. Försäkringskassan har under 2008 lämnat en hemställan med förslag om förändrad finansiering av myndighetens arbete i samverkan med andra aktörer. Kompletterande förslag lämnas i Försäkringskassans budgetunderlag 2010–2012.

Samverkan med hälso- och sjukvården

Sjukvårdsmiljarden

För att stimulera landstingen till att utveckla sjukskrivningsprocessen och ge sjukskrivningsfrågorna högre prioritet i hälso- och sjukvården, införde staten för åren 2006–2008 ekonomiska drivkrafter, den så kallade sjukvårdsmiljarden. Dessa medel ger landstingen drivkrafter att sänka sjukfrånvaron. Av ersättningen är 75 procent kopplad till hur antalet sjukpenningdagar utvecklas i respektive landsting. För utbetalning av medel krävs dessutom att respektive landsting träffar en överenskommelse med Försäkringskassan om vilka åtgärder som ska vidtas. Dessa ska beskrivas i en åtgärdsplan. Alla landsting har svarat upp mot detta krav åren 2006–2008.

Staten och Sveriges Kommuner och Landsting har för åren 2007 och 2008 även kommit överens om att en högre ersättning kan utgå om landstingens åtgärdsplaner kompletteras med ett åtagande att i hälso- och sjukvår-

den implementera det försäkringsmedicinska beslutsstödet. Även detta krav uppfylls av alla landsting för åren 2007–2008.

På Försäkringskassans centrala nivå pågår arbete med uppföljning och analys av åtgärdsplanerna, samt stöd till arbetet på landstingsnivån. Under året har Försäkringskassan tillsammans med övriga centrala aktörer även framställt önskemål till regeringen om en framtida och utvidgad drivkraftsmodell i landstingen. I budgetpropositionen för 2009 har regeringen tillgodosett detta önskemål och förlängt sjukvårdsmiljarden för åren 2009–2011. Den närmare utformningen kommer att behandlas i överenskommelser med Sveriges Kommuner och Landsting.

Inga tydliga samband kan påvisas mellan minskningen av antalet sjukpenningdagar och de åtgärder som har vidtagits inom ramen för sjukvårdsmiljarden. En sammanfattande bedömning är ändå att sjukvårdsmiljarden allteftersom har fått ökad tyngd och betydelse. Arbetet med att utveckla sjukskrivningsprocessen prioriteras nu i högre utsträckning än tidigare i landstingen.

Strategi för partnersamverkan

Inom ramen för Försäkringskassans förnyelsearbete har under 2008 en strategi för partnersamverkan tagits fram i syfte att få effektivare samverkan, nöjdare partners och ett minskat ohälsotal. Bland partners är hälso- och sjukvården en av de viktigaste, och ett grundutbud av tjänster ska erbjudas alla vårdgivare. Grundutbudet innehåller självbehandling, kundcenter för partners och lokalt samverkanssvarsiga på varje lokalt försäkringscenter. Interna riktlinjer för samverkan i sjukskrivningsprocessen med hälso- och sjukvården har tagits fram, och under året har omfattande insatser vidtagits i hela riket för att förankra strategin hos vårdgivarna.

Enligt strategin är det även möjligt att etablera fördjupad samverkan på strukturell nivå mellan vårdgivare och Försäkringskassan. Den fördjupade samverkan anpassas till de behov som parterna gemensamt är överens om för att verksamheterna ska fungera bättre och förutsättningarna öka för enskilda individer att försörja sig själva. Arbetet med överenskommelser om fördjupad samverkan har påbörjats under andra halvåret.

Utbildningssatsningar i försäkringsmedicin

Försäkringskassan har även under 2008 avsatt särskilda medel för försäkringsmedicinsk utbildning och utveckling. Fortsatta externa utbildningssatsningar har riktats till intygsutfärdande läkare. Andra viktiga yrkeskategorier som har omfattats av utbildningarna är mottagningssköterskor, sjukgymnaster, kuratorer, psykologer och beteendevetare.

Kunskaper, färdigheter och attityder inom det försäkringsmedicinska området ska förbättras genom att universitet, med forskning inom området, är utbildningsgivare i ökad utsträckning. Under 2008 har den magisterutbildning i försäkringsmedicin fortsatt som startade 2007 vid Karolinska Institutet, liksom två försäkringsmedicinska utbildningar i samarbete med universitetene i Lund och Göteborg. En förstudie har genomförts om Försäkringskassans engagemang i utveckling och genomförande av extern försäkringsmedicinsk utbildning. I förstudien redovisas Försäkringskassans syn på den framtida externa försäkringsmedicinska utbildningens inriktning och omfattning för olika målgrupper. Ett

Samverkansform	Tusental kronor
PILA genomgång av ärenden	97 588
Handlingsplanen med AMS + PILA	732 183
Samordningsförbund	222 212
Övrig samverkan enligt prop 1996/97:63.	115 872
Centrale medel	9 013
Alternativa insatser för långtidssjukskrivna	2 683
Samordning sjukförsäkring o hälso- sjukvård	13 448
Totalt	1 193 000

projekt kommer att etableras för att under 2009 genomföra förslagen i förstudien.

Den försäkringsmedicinska kunskapsutvecklingen stöds även genom Nationellt Försäkringsmedicinskt Forum, som består av Försäkringskassan, Socialstyrelsen, Sveriges Kommuner och Landsting, Svenska Läkaresällskapet, Sveriges Läkarförbund samt Statens beredning för medicinsk utvärdering (SBU). Ett viktigt verktyg är årligen återkommande nationella konferenser, samt deltagande vid Riksstämma. Konferensen "Sjukskrivningsprocess på bättre väg" i maj 2008 samlade drygt 500 deltagare.

Godkänna företagshälsovårdsenheter

Staten och landstingsförbundet träffade i juni en överenskommelse om åtgärder för att vidareutveckla företagshälsovården. Enligt överenskommelsen ska en företagshälsovårdsenhet kunna träffa överenskommelse med ett landsting om att bedriva primärvård. Staten åtar sig att betala ett statsbidrag till företagshälsovårdsenheter som bedriver primärvård om de också uppfyller vissa av Försäkringskassan fastställda kriterier.

Försäkringskassan fick i juni regeringens uppdrag att utifrån sjukförsäkringens perspektiv godkänna de företagshälsovårdsenheter som sålunda fått rätt att bedriva primärvård, samt betala ut statsbidraget.

Försäkringskassan har etablerat ett särskilt projekt för genomförande av regeringsuppdraget. Några överenskommelser mellan landsting och företagshälsovårdsenheter angående rätten att bedriva primärvård har emellertid ännu inte träffats, varför några godkännanden från Försäkringskassans sida inte skett.

Samverkan med aktörer på arbetsmarknaden

Samarbetet med Arbetsförmedlingen för att återföra långvarigt sjukskrivna till arbetsmarknaden, fortsätter att utvecklas med den årliga gemensamma handlingsplanen som grund. Samverkan enligt handlingsplanen redovisas i särskild rapport i anslutning till årsredovisningen (dnr 10504-2009).

Målgrupper för samverkan med Arbetsförmedlingen är främst arbetslösa sjukskrivna samt anställda sjukskrivna och anställda med aktivitetsersättning som inte kan återgå till sin tidigare anställning. Här ingår även insatser för återgång i arbete för de individer som ingår i PILA (se vidare om PILA under rubriken "Sjukskrivningsprocessen").

Förutsättningarna för myndigheternas samverkan har under 2008 förändrats väsentligt på grund av de organisatoriska förändringarna i båda myndigheterna. Av central betydelse har varit att den nationella samverkansgruppen mellan myndigheterna som etablerades under 2006 har fortsatt sitt arbete med att leda utvecklingen av samverkansarbetet, följa upp resultaten i verksamheten samt eliminera eventuella problem som behöver lösas av myndigheterna centralt. Den nationella samverkansgruppen ska bevak och driva frågor till regeringen som avser regelförändringar.

Antalet nya deltagare under 2008 var 12 684 personer av det planerade inflödet på 15 000 personer. Resultatet för 2008 blev att 37 procent av deltagarna arbetade eller deltog i en utbildning 12 månader efter påbörjad insats. Målet var 40 procent. Motsvarande resultat för 2007 var 38 procent. Trots att målet inte uppnåtts bedöms resultatet vara relativt gott sett i förhållande till de berörda målgruppernas förutsättningar på arbetsmarknaden. En del av förklaringen att resultatet inte blev bättre är den stora organisatoriska förändring som både Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan genomgått.

Under våren 2008 har myndigheterna också startat försöksverksamheten "Alternativa insatser för långtidssjukskrivna". Syftet med försöksverksamheten är att pröva om man genom att anlita kompletterande aktörer snabbare och effektivare kan ge långtidssjukskrivna stöd att börja arbeta. Verksamheten planeras omfatta minst 1 500 personer under försöksperioden. Dessa insatser startade vid halvårs-skiftet 2008 och kommer att pågå under hela 2009.

För att stärka samverkan har Försäkringskassan och Arbetsmiljöverket sedan år 2005 ett nationellt samverkansavtal. Avtalet omarbetades under 2007, bland annat med anledning av regeländringar. Under 2008 har regionala samverkansträffar påbörjats i syfte att utveckla och förstärka samverkan mellan myndigheterna.

Försäkringskassan har under året haft regelbundna kontakter med centrala arbetsgivarorganisationer genom ett så kallat partnerråd samt med fackliga organisationer.

Försäkringskassan har tillsammans med Arbetsförmedlingen och Socialstyrelsen medverkat när Nutek på regeringens uppdrag utarbetade ett tvärsektoriellt program med förslag på insatser som stimulerar socialt företagande. Programförslaget levererades till Näringsdepartementet i maj 2008.

Strategi för samverkan med prioriterade arbetsgivare

Inom ramen för Försäkringskassans strategi för partnersamverkan har myndigheten under 2008 utvecklat ett koncept för samverkan med prioriterade arbetsgivare. Konceptet riktar sig till samverkansansvariga som finns placerade på 60 lokala försäkringscenter runt om i landet och består av interna riktlinjer och metodstöd (Riga). Enligt riktlinjerna ska det vara möjligt att utifrån en samverkansöverenskommelse etablera samarbete med större arbetsgivare med hög sjukfrånvaro. Genom samverkansöverenskommelsen erbjuds arbetsgivaren bland annat så kallade kontaktteam som handlägger arbetsgivarens sjukförsäkringsärenden. Under 2008 har Försäkringskassan träffat samverkansöverenskommelse med ett åttiootal större arbetsgivare.

Finansiell samordning

Sedan den första januari 2004 är det möjligt för Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, kommuner och landsting att bedriva finansiell samordning inom rehabiliteringsområdet (Finsam). Till och med 2008 har 72 samordningsförbund bildats som omfattar 141 kommuner. Vid slutet av 2007 fanns 63 förbund som omfattade 120 kommuner. I många län har flera kommuner gått samman och bildat ett gemensamt samordningsförbund. I Hallands och Gävleborgs län finns ännu inte något samordningsförbund.

Försäkringskassan har tillsammans med Arbetsförmedlingen och Socialstyrelsen regeringens uppdrag att stödja utvecklingen av finansiell samordning. Uppdraget att stödja samordningsförbunden redovisas i särskild rapport (dnr 74073-2008).

Finansiell samordning med hälso- och sjukvården

Från och med 2008 finns möjlighet till finansiell samordning mellan enbart sjukförsäkringen och hälso- och sjukvården. Försäkringskassan ska tillsammans med landstingen genom finansiell samordning verka för att förbättra behandling och rehabilitering så att den enskilda arbetsförmåga kan återställas. Den vanligaste formen av aktivitet under 2008 har varit att förstärka verksamheten med multiprofessionella bedömnings- eller rehabiliteringsteam vid vårdcentraler och inom psykiatrin. Syftet är tidiga insatser för personer med psykisk ohälsa och smärta i rörelseorganen (redovisas i separat rapport dnr 74073-2008).

Övrig samverkan enligt prop. 1996/97:63

Försäkringskassan har sedan 1998 möjligheter att finansiera aktiviteter i samverkan med andra aktörer inom rehabiliteringsområdet. Målgrupp är de personer som är aktuella hos olika aktörer samtidigt eller vandrar mellan dem. Alla inblandade parter bidrar med medel som står i proportion till deras ansvar för åtgärden för den grupp som samverkansprojektet riktar sig till. I enlighet med den prioriteringsordning som angavs i regeringens budgetproposition har samverkan enligt prop 1996/97:63 avvecklats under 2008. De samverkansprojekt som varit särskilt framgångsrika har förts över i andra samverkansnormer.

Förvaltning och utveckling av SUS

Alla samverkansaktiviteter ska löpande registreras i det sektorsövergripande systemet för uppföljning av samverkan (SUS). Systemet är myndighetsgemensamt för Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, kommuner och landsting. Förutom dessa myndigheter ska också de finansiella samordningsförbunden registrera sin verksamhet i SUS. Arbetet med SUS inleddes under 2004 med driftsuttag januari 2005. Underrapporteringen har varit och är fortfarande omfattande och detta beror till stor del på IT-stödets utformning, behörighetsproblem samt att systemet inte är användarvänligt.

Under hösten 2006 upptäcktes tekniska problem med plattformen till den databas som SUS utgör. Plattformen är inte uppbyggd efter Försäkringskassans standardkrav vilket gör att förbättringar och utbyggnad av nuvarande system är omöjlig. På grund av de verksamhetsmässiga och tekniska brister som finns har kraven växt på ett nytt system. Försäkringskassan har därför startat en förstudie som ska ta fram ett underlag inför beslut om fortsatt utveckling av SUS. En separat redovisning lämnas i anslutning till årsredovisningen (dnr 74073-2008).

Mål 2 **Sjukskrivningsprocessen**

Försäkringskassan har under 2008 främst fokuserat på införandet av de stora regelförändringar som syftar till att effektivisera sjukskrivningsprocessen och möjligheterna för sjukskrivna att återgå i arbete. Samtidigt har

myndigheten genomfört en stor omorganisation varför året präglats av betydande utmaningar och ännu inte helt övervunna svårigheter att definiera de respektive organisatoriska enheternas del i den nya sjukskrivningsprocessen. Stora personalresurser har ställts om och många nya handläggare har anställts framförallt till de enheter som arbetar med bedömning tidigt i sjukfallen. Situationen för administrationen har varit ansträngd under året och tydliga indikationer finns på oacceptabla brister i kvaliteten i handläggningen. Handläggningstiderna för sjukpenning försämrades jämfört med 2007. Handläggningstiderna var oacceptabelt långa främst under sommaren, sedan dess har situationen förbättrats avsevärt. För sjuk- och aktivitetsersättning har handläggningstiderna förbättrats jämfört med 2007, dock utan att uppnå det mål Försäkringskassan satt upp. Färre avstämningssmöten har genomförts inom 90 dagar jämfört med 2007, men totalt sett genomförs fler tidiga aktiva åtgärder i sjukfallen som också avslutas snabbare under det första året. De nya förmånerna vid långa sjukfall har införts vilket kan ligga bakom att allt fler sjukfall avslutas innan de blir ett år. Färre personer har sedan i januari 2008 beviljats sjuk- eller aktivitetsersättning. Merparten av beslutene omfattas dock ännu under det andra halvåret 2008 av det gamla regelverket.

Sammanfattningsvis ser utvecklingen inom sjukförsäkringen positiv ut trots en mycket ansträngd situation för administrationen och trots flera problemområden under året.

Höstens arbete har genomsyrats bland annat av att definiera den interna ansvarsfördelningen inom sjukskrivningsprocessen både på grund av regeländringarna men även för att många handläggare är nya i sin roll. Ett antal rutiner har tagits fram för att tydliggöra gränssnitt mellan Försäkringskassans olika kundmötesorganisationer.

Handläggningstider för sjukpenning

Handläggningstiden för första utbetalning av sjukpenning har ökat jämfört med 2007. Särskilt besvärlig var situationen under augusti och september då andelen utbetalningar inom 30 dagar sjönk ända ned till 62 respektive 72 procent. Orsakerna bedöms främst vara den stora andelen nyanställd och omställd personal. Under sensommaren och hösten har enheter med stora ärendebalanser inom tidig bedömning fått hjälp av andra enheter i andra delar av landet. I takt med att omställningsarbetet har genomförts och ny personal hunnit få mer rutin har handläggningstiderna förbättrats. I november och december var andelen utbetalningar inom 30 dagar 88 respektive 89 procent, precis under Försäkringskassans interna mål 90 procent.

Beslutskvalitet

Den riktade kvalitetskontrollen för 2008 visar på oacceptabla brister när det gäller beslutskvaliteten beträffande sjukpenning, sjukersättning och aktivitetsersättning. Andelen ärenden med tilläckliga beslutsunderlag är enligt kontrollen mycket låg. Det finns osäkerheter i kontrollen, som att urvalet bara avser en del av året, huvudsakligen efter halvårs-skiftet då de nya reglerna införts, men utslaget är ändå så tydligt att det är ställt utom tvivel att bristerna varit betydande. (För en redovisning av metoden, se avsnittet Rätt).

När det gäller sjukpenning är det, liksom i tidigare års kvalitetskontroller, fortfarande brister i utredningen av arbetsför-

hållanden vid deltidssjukskrivning och i den medicinska och sociala utredningen. Det saknas också alltför ofta motiveringar när behandlande läkare frångått rekommendationerna i det försäkringsmedicinska beslutstödet.

En tänkbar effekt av brister i utredningen av arbetsförhållanden vid deltidssjukskrivning är i första hand att det utbetalas en för hög ersättning till den försäkrade. Frånvaron av motiveringar när läkare frångått beslutsstödet kan framförallt innebära att sjukskrivningen blir längre än motiverat och i förlängningen något färre avslag på begäran om ersättning.

Vissa åtgärder för att förbättra kvaliteten har redan vidtagits eller planerats. Bland annat har samtliga handläggare fått i uppdrag att gå igenom aktuella ärenden utifrån frågorna om arbetstidens förläggning och om utredningen om arbetsförhållanden är tillräcklig för bedömning av arbetsförmågan.

En annan åtgärd är att Försäkringskassan och Sveriges kommuner och landsting kommit överens om att de underlag som inte är kompletta skickas tillbaka till den intygsskrivande läkaren, exempelvis om motivering saknas i fall där sjukskrivningstiden överskrider den tid som anges i det försäkringsmedicinska beslutstödet.

Den tidssatta rehabiliteringskedjan är införd

Regeländringarna 1 juli 2008

Den 1 juli genomfördes flera regeländringar för minskad sjukfrånvaro, bland annat införande av en rehabiliteringskedja samt införande av fortsatt och förlängd sjukpenning. Samtidigt avskaffades ersättningsformen tidsbegränsad sjukersättning och kraven för att få sjukersättning tills vidare skärptes så att förmånen endast kan betalas ut när arbetsförmågan är stadigvarande nedsatt.

Regeländringarna är den största förändringen inom sjukförsäkringen sedan 1992 och har medfört omfattande anpassningar av administrationen. Vägledningar och metodstöd som vänder sig till handläggare inom sjukförsäkringen har reviderats och kompletterats. Blanketter har reviderats och nya har tagits fram. De enhetliga arbetsprocesserna (Ensa) har reviderats. Omfattande informations- och utbildningsinsatser har genomförts till berörda i kundmötesorganisationen. Stora förändringar och anpassningar har gjorts i IT-stöden till den 1 juli 2008 och 1 januari 2009 för att så mycket som möjligt ska gå att handlägga maskinellt med anledning av de nya sjukförsäkringsreglerna.

För tidigt att bedöma tillämpningen av rehabiliteringskedjan

Som en följd av övergångsbestämmelserna är bedömningen vid dag 91 under det fjärde kvartalet 2008 den enda del av rehabiliteringskedjan för vilken det finns utfall ännu. Den relativt avslutsfrekvensen mellan dag 90 och 120 ökade under det fjärde kvartalet men inte snabbare än den gjorde under det tredje kvartalet. Den noterade kontinuerliga ökningen kan tyda på att försäkrade är mer aktiva och själva har tagit kontakt med sina arbetsgivare för att hitta andra arbetsuppgifter. Enligt en kunskapsmätning känner allmänheten relativt väl till de nya reglerna och det

kan vara en bidragande orsak till att man själv har försökt att hitta en lösning på arbetsplatsen så fort som möjligt i sjukskrivningsprocessen.

Fler tidiga aktiva åtgärder

I ärenden där rätt till sjukpenning bedömts föreligga för första gången ska ett första vägval göras inom 30 dagar. Vid det första vägvalet tas ställning till hur ärendet ska handläggas fortsättningsvis, det vill säga om det är ett prognosärende eller ett aktivt ärende. Ett aktivt ärende är ett ärende där det bedöms föreligga ett behov av samordning av insatser för att återgå i arbete/sysselsättning ska kunna ske. Som en följd av regeländringarna är samtliga ärenden som passerar dag 60 efter sjukanmälningssdatum aktiva ärenden. Ett prognosärende är ett ärende där den försäkrade utan insatser från Försäkringskassan sannolikt bedöms kunna återgå i arbete eller sysselsättning inom 60 dagar. Före den 1 juli kunde ett prognosärende vara som längst 180 dagar. Andelen aktiva ärenden har alltså ökat på grund av de nya reglerna.

En plan för återgång i arbete upprättas i ärenden där sjukskrivningen pågår mer än 60 dagar. Den upprättas för att klargöra den försäkrades väg tillbaka till arbete. Planen för återgång i arbete innehåller samma uppgifter som rehabiliteringsplanen men innehåller också uppgifter om andra insatser än de som ger rehabiliteringsersättning. Försäkringskassans interna mål är att en plan ska finnas i 85 procent av samtliga ärenden vid 90:e dagen. Andelen har ökat under året och var omkring 60 procent under det fjärde kvartalet 2008.

Den nya förmånerna vid långtidssjukskrivning är införda

Om det efter 364 dagars sjukskrivning finns synnerliga skäl kan en försäkrad, efter ansökan, få fortsatt sjukpenning med 80 procent av sin sjukpenninggrundade inkomst (SGI). Ansökan om fortsatt sjukpenning har kommit in i omkring 6 500 fall (omkring 8 procent av personerna med sjukfall över ett år). Totalt fick nästan 2 400 personer fortsatt sjukpenning utbetalad under andra halvåret 2008.

För personer som inte uppfyller kraven för fortsatt sjukpenning finns förlängd sjukpenning med 75 procent av SGI. Denna är begränsad till 550 dagar. Under en övergångsperiod, fram till 30 september beviljades förlängd sjukpenning med automatik. Från den 1 oktober ska försäkrade ansöka om förlängd sjukpenning för att sjukpenning ska kunna betalas ut. Totalt har omkring 13 000 ansökningar beviljats förlängd sjukpenning.

Till skillnad mot den tidssatta rehabiliteringskedjan har införandet av förlängd och fortsatt sjukpenning trätt i kraft fullt ut redan från juli 2008 vilket betyder att försäkringsutfallet bör ha kunnat påverkas av dessa regeländringar. Huruvida den snabba ökningen av den relativt avslutsfrekvensen mellan dag 180 och dag 365 som kunnat konstateras under andra halvåret 2008 har ett direkt samband med det nya regelverket är dock ännu osäkert.

Övrig utveckling av sjukkrivningsprocessen har fått stå tillbaka

Tillämpningen av beslutsstödet försenas

Det försäkringsmedicinska beslutsstödet som togs fram i samarbete mellan Socialstyrelsen och Försäkringskassan publicerades den 1 oktober 2007 och omfattade då omkring 70 diagnoser. Efter överenskommelse med Socialstyrelsen och Sveriges kommuner och landsting beslutade Försäkringskassan att vänta till 1 mars 2008 med genomförandet inom Försäkringskassan. Anledningen var bland annat att läkare och annan personal inom vården skulle hinna få information och utbildning.

Försäkringskassan har under 2008 reviderat och kompletterat vägledning, metodstöd, blanketter och mallar med mera varav även det läkarintyg som används vid sjukkrivning. Informationsmaterial har tagits fram för pressen och för Försäkringskassans webb för vårdgivare, privatpersoner och arbetsgivare. Även inom Försäkringskassan behövde utbildning genomföras under våren 2008. När utbildningarna genomfördes fanns ännu inte rekommendationerna för de psykiska sjukdomar, smärta och symptom.

Efter att läkarintyget som används vid sjukkrivning anpassats till det försäkringsmedicinska beslutsstödet har det tagit tid att uppdatera IT-systemen inom landstingen med det nya intyget. Det nya intyget har därför ännu under hösten 2008 inte funnits tillgängligt och kunnat användas av samtliga läkare.

Genom den fördröjning som uppstått av de olika skäl som refererats ovan har genomförandet inte fått den självtakta starttidpunkt som hade varit önskvärt. I kombination med myndighetens omorganisation har detta inneburit att införandet av beslutsstödet inte fått det omedelbara genomslag som hade varit önskvärt. Den enkätundersökning som genomfördes i november 2008 för att följa upp användningen av det försäkringsmedicinska beslutsstödet redovisas i en särskild rapport till regeringen. Resultatet av enkäten tyder på att handläggarna i huvudsak är positivt inställda till beslutsstödet och att det börjat användas i viss utsträckning.

PILA-projektet är slutfört

Pila som projekt avslutades den 31 december 2008 i enlighet med regeringsuppdraget och Försäkringskassan ska se över hur implementeringen av arbetsmetodiken till ordinarie verksamhet kan se ut. Målgruppen för Pila var personer som varit sjukkrivna i två år eller mer och personer med tidsbegränsad sjuk- eller aktivitetsersättning, totalt 154 000 ärenden. Ärendegenomgången har i stort följt planen, i slutet av december 2008 hade nästan 140 000 ärenden granskats. Målet är att 30 000 personer ur målgruppen ska ha påbörjat en arbetslivsinriktad rehabilitering eller återgått till anställning eller aktivt arbetssökande vid utgången av 2009. Prognosens är att denna målsättning kommer att uppfyllas. Resultaten har hittills visat att arbetslivsinriktade insatser ökat för personer med tidsbegränsad sjukersättning. I och med förändringarna i sjukförsäkringen justerades målgruppen, då Pilakonceptet bedömdes kunna bidra till att snabbt ta ställning i ärenden för att komma till tydliga vägval och avslut. Försäkringskassan fattade därför beslut om att Pila under perioden september – december 2008 uteslutande skulle arbeta med personer som varit sjukkrivna två och ett halvt år eller mer. Denna målgrupp omfattade i juli 2008 omkring 20 000 personer.

FMR-rolen

Försäkringskassan har sett över försäkringsläkarnas roll och medverkan i handläggningen av sjukförsäkringsärendena. I anslutning till denna översyn har benämningen försäkringsläkare ersatts av begreppet försäkringsmedicinsk rådgivare. De försäkringsmedicinska rådgivarna ska i högre utsträckning, tillsammans med försäkringsspecialisterna, medverka till att stärka handläggarnas kompetens vad gäller bedömning i sjukförsäkringsärendena. En utbildning som ska stödja detta delvis nya arbetssätt är under planering.

Nya regler inom sjukersättning införd

Färre nybeviljanden sedan januari

Den första regeländringen under 2008 inom förmånerna sjuk- och aktivitetsersättning inträffade den 1 januari då Socialförsäkringsnämnderna avvecklades. Beslut i ärenden som tidigare avgjorts i nämnderna fattas i stället av tjänstemän hos Försäkringskassan. Den nya beslutsordningen medför att det är smidigare och går fortare att fatta beslut vilket var ett syfte med förändringen. Men det har även uppstått problem att veta vad som ska ingå i beslutsunderlaget. Särskild beslutsfattare är en helt ny yrkesroll som kräver viss inlärningstid. I kombination med att färre ansökningar om sjukersättning eller aktivitetsersättning har kommit in har detta medfört att betydligt färre beslut fattats än under 2007.

Ännu färre nybeviljanden under andra halvåret

Inför lagändringen den 1 juli då kraven skärptes för att få sjukersättning avgjorde Försäkringskassan så många beslut som möjligt enligt äldre bestämmelser vilket betydde en kraftig ökning av antalet avslutade sjukpenningärenden under just juni månad. Detta hindrade dock inte att antal utbyten av sjukpenning till sjuk- eller aktivitetsersättning under helåret 2008 varit bland de lägsta sedan 1970-talet.

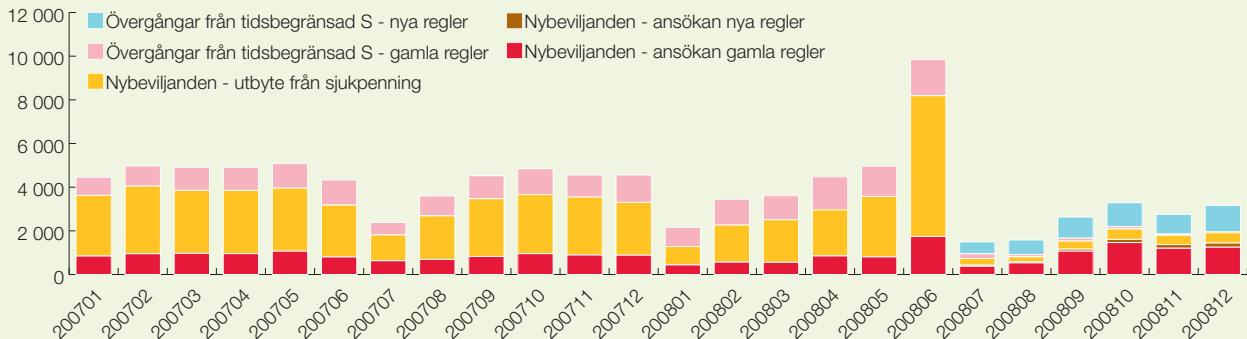
Att antalet utbytesärenden från sjukpenning till sjukersättning har minskat markant beror sannolikt inte enbart på det nya regelverket. Den nya yrkesrollen som personlig handläggare har inneburit att handläggaren främst har fokuserat på att arbeta enligt rehabiliteringskedjan och därför i mindre grad på att utreda och lämna förslag till utbyte av sjukpenning till sjukersättning. Med ny lagstiftning kan rätten till ersättning dessutom vara svårare att bedöma än tidigare.

Lika vanligt att tidsbegränsad sjukersättning går över i ersättning tills vidare

Ingen minskning har noterats under det andra halvåret 2008 av antalet ärenden där personer med tidsbegränsade sjukersättningar beviljas sjukersättning till vidare. I september–december beviljades nästan lika många sjukersättningar tillsvidare som före reformen.

En orsak att det inte skett någon större förändring bedöms vara att handläggarna har svårigheter att tolka lagen och tillämpa den. För att underlätta avser Försäkringskassan att utveckla normeringen och stödet till handläggarna. En annan bidragande orsak till svårigheten med tillämpningen kan vara att informationen om vad det nya regelverket innebär inte ännu nått ut till alla behandlande läkare.

Beslut om nybeviljande av sjukersättning samt beslut om övergång från tidsbegränsad till varaktig sjukersättning – gammalt och nytt regelverk



Nya regler vid arbete för personer med sjukersättning tills vidare

Under andra halvåret 2008 har Försäkringskassan arbetat intensivt med normering av de särskilda reglerna för personer som uppår sjukersättning tillsvidare enligt tidigare bestämmelser ("steglös avräkning"). De nya reglerna syftar till att underlätta för personer med sjukersättning att använda en restarbetsförmåga. Omfattande informations- och utbildningsinsatser har genomförts till berörda i kundmötesorganisationen. Även arbetet med det nya IT-stödet har varit omfattande. Eftersom det är en helt ny förmån har det inneburit att Försäkringskassan har byggt upp ett nytt IT-system från grunden.

Mål 3 Ökad kunskap

Försäkringskassan bidrar kontinuerligt till kunskapsuppgagnad och kunskapspridning om sjukförsäkringens funktionssätt. Under 2008 har flera särskilda informationsinsatser genomförts med anledning av det nya regelverket och den mätning som gjorts indikerar att kunskapen hos allmänheten om sjukförsäkringen har förbättras.

Kunskapen om sjukförsäkringen

Till skillnad från 2007 genomfördes under 2008 särskilda informationsinsatser för att öka kunskapen om den nya sjukförsäkringen. Dessa tycks i samband med omfattande bevakning i massmedia ha ökat medborgarnas kunskap om sjukförsäkringen. Medborgarnas kunskap om vad som krävs för att få sjukpenning från Försäkringskassan ökade mellan 2007 och 2008. År 2007 visste 69 procent att Försäkringskassan bedömer arbetsförmågan och inte sjukdomen. Motsvarande siffra för år 2008 var 76 procent.

En ytterligare positiv utveckling mellan mätningarna 2007 och 2008 är att antalet som svarat "Vet ej" har minskat generellt i 2008 års mätning. Detta kan tyda på att osäkerheten om reglerna i sjukförsäkringen minskat och tydligheten ökat. Sju av tio vet att rätten till ersättning bedöms vid flera tillfällen, först mot den vanliga arbetsuppgiften, sedan mot arbete på hela arbetsmarknaden. Tre av tio svarar dock att man har rätt till sjukpenning om man inte klarar av sitt arbete oavsett hur länge man är sjuk. Denna fråga, som är ny i 2008 års mätning, visar att alla ännu inte tagit till sig

informationen om att sjukförsäkringen inte är en yrkesförsäkring och inte heller att försäkringen numera innehåller en bortre gräns för antal ersättningsdagar. Ett fortsatt behov av informationssatsningar bedöms därför föreligga.

Information om nya regler

Under 2008 har två kampanjer genomförts med anledning av de regeländringar i sjukförsäkringen som trädde i kraft den 1 juli 2008. Den ena kampanjen riktades till allmänheten och den andra till vårdgivare och arbetsgivare. Det övergripande budskapet för kampanjen till allmänheten var att sjukförsäkringen har förändrats och att Försäkringskassan kan berätta om vad som gäller. Den bärande devisen lød: "Vi skiljer fakta från åsikter". Syftet med kampanjen var att öka kunskapen om sjukförsäkringen och skapa rätt förväntningar på sjukförsäkringen och Försäkringskassan. Informationskampanjen, som genomfördes under hösten, bestod huvudsakligen av informationsfilmer i kommersiella TV-kanaler, men även annonser i dagspress och på kommersiella sajter på internet. Mätningar visar att 80 procent av befolkningen i arbetsför ålder har sett någon av kampanjenheterna. Den spontana kännedomen om regeländringarna är 56 procent. Bland dem som har sett någon del av kampanjen är kännedomen 75 procent större än bland dem som inte har sett någon del.

En särskild informationsinsats om de nya reglerna riktades till arbetsgivare och vårdgivare under sommaren och hösten. Målgrupperna, som är viktiga aktörer i sjukkrivningsprocessen, informerades via en annons- och webbkampanj samt lokala informationsmöten. Utifrån den uppföljning som gjorts av besök på kampanjsajten är Försäkringskassans bedömning att genomslaget för kampanjen varit gott och att många arbetsgivare och vårdgivare har tagit del av informationen. Särskild information om möjligheten att arbeta, studera eller arbeta ideellt med mera för personer som har sjukersättning tillsvidare enligt reglerna som gällde före juli 2008 har inför ikraftträdandet presenterats genom Försäkringskassans egna informationskanaler; webbplats, broschyrer och faktablad. Ytterligare en informationsinsats att riktas direkt till de försäkrade som omfattas av dessa regler samt till arbetsgivarna. Detta sker i samarbete med Arbetsförmedlingen i början av 2009 då lagstiftningen trätt i kraft och då Försäkringskassan bedömer att förutsättningarna att nå fram med budskapet är goda.

Kontinuerlig kunskapspridning via media

Försäkringskassan i allmänhet och frågor om sjukförsäkringen i synnerhet har en mycket hög medieexponering. Frågorna förekommer dagligen på mediernas agenda. Vilka frågor som tas upp varierar. I mediernas dramaturgi ligger det närmare till hands att beskriva när någon får nej till sin begäran om sjukpenning än tvärtom. Under andra halvåret 2008 har det varit stort fokus på de nya reglerna i sjukförsäkringen, tillämpningen av dessa och beskrivningar av vilka grupper som kan komma att bli "utförsäkrade". Försäkringskassan redovisar varje månad pressmeddelanden om utvecklingen i sjukförsäkringen. Resultatet rapporteras oftast i en mängd olika medier. Försäkringskassans prognosser och övriga rapporter om sjukförsäkringen redovisas också oftast i form av pressmeddelanden som får stor spridning. I början av juni arrangerades fyra välbesökta presseminarier om de nya reglerna. Lopande har Försäkringskassans presstjänst en omfattande service till journalister.

Kunskapsuppbryggnad via uppföljning och utvärdering

Försäkringskassans uppföljnings- och utvärderingsinsatser har haft fokus på planering och igångsättande av uppföljningar och utvärderingar av de omfattande sjukförsäkringsreformer som har trätt i kraft under året och de som genomförs i årsskiftet 2008/2009. En enkätundersökning riktad till alla handläggare inom sjukförsäkringen har genomförts om det försäkringsmedicinska beslutsstödet i syfte att få kunskap om i vilken utsträckning handläggarna tillämpar beslutsstödet samt om de fått utbildning och stöd i användningen av detta.

Andra studier har handlat om deltidssjukskrivning och pilotinsatser för långtidssjukskrivna till arbete, vilken försörjning personer har efter att de lämnat sjukförsäkringen genom indrag eller avslag. Försäkringskassans aktiviteter kring samordnad arbetslivsinriktad rehabilitering och samverkan mellan aktörer på rehabiliteringsområdet. En studie om nybeviljade sjuk- och aktivitetsersättningar där Försäkringskassan för första gången genom enkäter har mätt individens egen uppfattning om sitt stödbehandling och sin tro på framtida arbetsförmåga visade på omfattande behov av stödjande insatser men också betydande potential för arbetsförmåga, givet önskade insatser. Vidare har en komparativ studie om nordiska strategier för begränsningen av sjukfrånvaro och förtidspensionering bidragit till ökad kunskap om sjukförsäkringen i ett internationellt perspektiv.

Under 2008 har beräkningsmodeller med explicita antaganden om effekter av det nya regelverket tagits fram och börjat användas för att kunna göra prognoser över anslagsbelastning och för att svara upp mot det betydligt utökade behov av information om framtida bestånd och flöden som regeländringarna medfört.

Stöd till forskning

Sjukförmåner är det område inom socialförsäkringen som tilldragit sig störst intresse från forskarvärlden och som också anges som ett av Försäkringskassans prioriterade forskningsområden. Sedan särskilda medel för forskning om socialförsäkringen började delas ut har 34 projekt och ett 4-årigt forskningsprogram inom detta politikområde

erhållit medel. Flera projekt söker förklaringar till den höga sjukfrånvaron. En del projekt handlar om det omgivande samhällets inflytande på sjukfrånvaron, andra om arbetet och dess villkor. Andra projekt behandlar rehabilitering, särskilt ur ett rättsligt perspektiv. Ett par projekt studerar normer och normförändringar och ett par andra projekt analyserar rättsliga aspekter av arbetsrätt och rehabilitering.

År 2008 påbörjades tre forskningsprojekt inom området sjukförmåner. Ett av dem undersöker instrument för bedömning av rehabiliteringsbehov, ett annat studerar aktivitetsersättning som rättighet eller förhandlingsbar förmån. Det tredje projektet "Den svenska sjukfrånvaron – problemdefiniering och policyförändring" studerar hur sjukfrånvaron uppfattas som ett samhällsproblem och om detta har lett till policyförändringar. År 2009 kommer två nya forskningsprojekt att starta som avser forskning om sjukförmåner. Det ena projektet kommer att studera i vad mån tidiga insatser bidrar till tidiga avslut, medan det andra undersöker användningen av försäkringsmedicinskt beslutsstöd i sjukskrivningsprocessen.

En kort sammanfattnings av varje projekt finns på Försäkringskassans hemsida. Där listas även projektets publikationer. Forskarna presenterar även sina resultat för anställda i Försäkringskassan vid seminarier och konferenser.

Arbetsskadeförsäkringen

Målet i regleringsbrevet att 75 procent av dem som ansökt om arbetsskadeförlänta ska få beslut inom 120 dagar från ansökningsdagen har inte uppnåtts. Andelen ärenden som handlagts inom 120 dagar har visserligen ökat men inte tillräckligt för att nå målet.

Under år 2008 har arbetsskadeförläggningen etablerats till fem nationella försäkringscenter (NFC) där det sista etablerades i början av november. Där handläggs alla arbetsskadeförlänta för personer som är bosatta i Sverige. Därtill handlägger NFC i Visby ansökningar enligt arbetskadeförsäkringen för personer som bor utomlands.

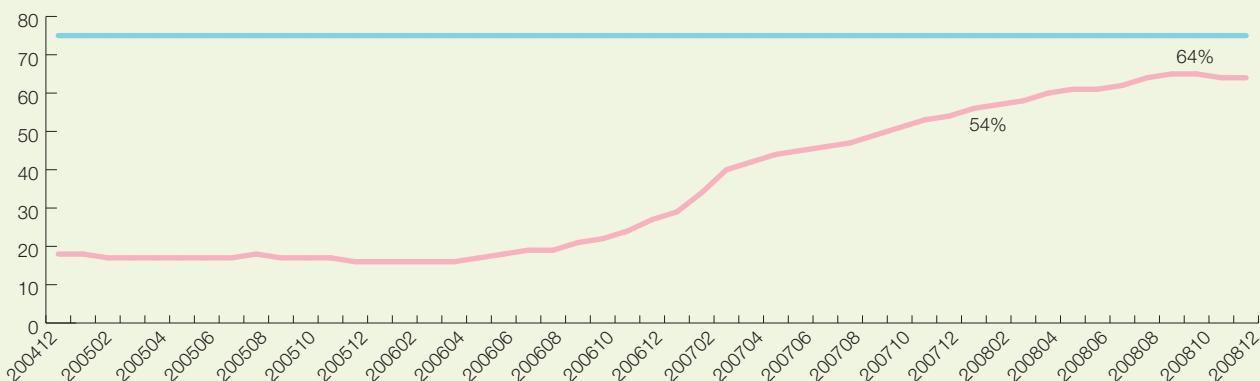
Under 2008 har färre ärenden avgjorts jämfört med år 2006 och år 2007, vilket överensstämmer med den volymprognos som är lagd för 2008. Det lägre antalet avgjorda ärenden beror delvis på att avarbetningen av de stora balanser som byggdes upp till och med 2005 avslutades under 2007. Vidare har inflödet av nya ärenden minskat vilket i sin tur följer av den minskande sjukfrånvaron.

Under 2008 var resultaten lovande under inledningen av året, men från sommaren inträdde en försämring. Orsaken till utvecklingen är liksom för andra förmåner främst effekterna av verksamhetsomställningen under året. Mer än hälften av personalen som handlägger arbetsskadeförläggningarna har under 2008 varit under omställning eller är nyrekryterade. Ytterligare en faktor är den omfattande flytt av ärenden över landet som skett. Utöver en stor andel oerfaren personal innebär en sådan ärendeflytt betydande administrativa insatser som också tar resurser från ärendehandläggningen.

Då målet för 2008 inte har uppnåtts är inrikningen nu att så snart som möjligt avsluta den höga andel äldre ärenden

Andel arbetsskadelivräntor där beslut fattats inom 120 dagar, 12-månadersvärdens

Mål Andel medel-12



som återigen byggs upp. Efter extra insatser under hösten är nu bedömmningen att långsiktigt stabila handläggningstider i nivå med regeringens mål kommer att kunna uppnås under första halvåret 2009.

Nyckeltal per förmån

Metoden för mätning av andelen tillräckliga beslutsunderlag och andelen korrekta beslut är förändrad jämfört med tidigare år vilket leder till stora jämförelseproblem, se vidare avsnittet Rätt.

Sjukpenning	2006	2007	2008
Försäkringskostnader, mnkr	32 708	27 815	23 474
Förvaltningskostnader, mnkr	3 270	2 923	2 903
Volym, antal utbetalningar	3 170 165	2 807 480	2 418 305
Volym, avslutade sjukfall nov-okt	593 260	578 033	516 991
Stykkostnader, kr/utbet.	1 032	1 041	1 201
Stykkostnader, kr/avslutat fall	5 513	5 057	5 616
Handläggningstid, andel inom 30 dagar	82%	92%	85%
Tillräckligt beslutsunderlag	80%	75%	53%
Varav andel korrekta beslut	99%	99%	97%

Rehabiliteringspenning	2006	2007	2008
Försäkringskostnader, mnkr	1 884	1 640	1 214
Förvaltningskostnader, mnkr	42	217	142
Volym, antal utbetalningar	159 710	146 372	118 906
Stykkostnader, kr/utbet. ¹		1 485	1 197
Tillräckligt beslutsunderlag	Mäts inte	Mäts inte	Mäts inte
Varav andel korrekta beslut	Mäts inte	Mäts inte	Mäts inte

1. 2006 års stykkostnad kan ej jämföras med övriga på grund av omläggning i tidredovisningen

Arbetskadelivränta	2006	2007	2008
Försäkringskostnader, mnkr	4 769	4 644	4 280
Förvaltningskostnader, mnkr	361	364	245
Volym, antal beslut	41 199	35 388	17 696
Stykkostnader, kr/beslut	8 757	10 288	13 835
Handläggningstid, andel inom 120 dagar	27%	54%	64%
Tillräckligt beslutsunderlag	99%	99%	96%
Varav andel korrekta beslut	100%	99%	97%

Sjukersättning	2006	2007	2008
Försäkringskostnader, mnkr	68 442	66 343	67 401
Förvaltningskostnader, mnkr	1 172	1 364	1 360
Volym, antal beslut	166 925	163 709	131 102
Stykkostnader, kr/beslut	7 022	8 331	10 376
Handläggningstid, andel inom 120 dagar	48%	62%	70%
Tillräckligt beslutsunderlag	97%	98%	79%
Varav andel korrekta beslut	99%	99%	98%

Aktivitetsersättning	2006	2007	2008
Försäkringskostnader, mnkr	1 739	2 028	2 254
Förvaltningskostnader, mnkr	172	177	172
Volym, antal beslut	27 147	29 711	20 666
Stykkostnader, kr/beslut	6 346	5 973	8 330
Handläggningstid, andel inom 120 dagar	50%	65%	68%
Tillräckligt beslutsunderlag	97%	97%	59%
Varav andel korrekta beslut	97%	99%	100%

Handikappersättning	2006	2007	2008
Försäkringskostnader, mnkr	1 171	1 175	1 192
Förvaltningskostnader, mnkr	94	91	88
Volym, antal beslut	9 351	8 361	8 048
Stykkostnader, kr/beslut	10 013	10 834	10 978
Handläggningstid, andel inom 120 dagar	57%	70%	57%
Tillräckligt beslutsunderlag	94%	97%	Mäts inte
Varav andel korrekta beslut	99%	99%	Mäts inte

Hälso- och sjukvårdspolitik

Förmånerna per verksamhetsområde:

Tandvård: Tandvård

Hälso- och sjukvård: Sjukvård i internationella förhållanden, smittbärarersättning.

Politikområdet i sammanfattning

Verksamhet

Detta politikområde innehåller två vitt skilda typer av verksamhet som här behandlas under varsin rubrik.

Tandvård

Den nya tandvårdsreformen trädde i kraft den 1 juli 2008. För kunden innebär reformen bland annat att ett allmänt tandvårdsbidrag (tandvårdscheck) införs, ett högkostnads-skydd införs och bättre möjligheter ges att jämföra priser inom tandvården.

Införandet av det nya tandvårdsstödet är en stor reform som innehåller nytt IT-stöd, nytt regelverk och införandet av en konsumentpåverkan som tillsammans ställer stora krav på alla inblandade parter. Det sammantagna IT-stödet, Försäkringskassans och journalsystemleverantörernas, har i inledningen inneburit krav på vårdgivarna att sätta sig in i en helt ny IT-lösning. Försäkringskassan beräknar att utgifterna för utveckling av Försäkringskassans IT-stöd under tiden 2007–2008 uppgår till ungefär 250 miljoner kronor. I denna beräkning ingår inte utgifter för ytterligare utveckling under 2009 och framåt. Utgifterna blir därmed högre än vad som beräknades initialet.

Statskontoret som haft i uppdrag att följa införandet av tandvårdsreformen konstaterar att förberedelsearbetet bedrivits under stark tidspress och därfor inte kunnat genomföras med den omsorg och kvalitet som varit önskvärd. Detta har fått negativa konsekvenser för alla berörda parter. Vårdgivarna har varit kritiska mot vissa delar gällande införandet av tandvårdsstödet. De har upplevt problem med kommunikationen mellan sina journalsystem och Försäkringskassans IT-system. Kritik har även riktats mot Försäkringskassans kundbemötande och mot det komplexa regelverket.

Försäkringskassan har därfor vidtagit en rad åtgärder som att ge vårdgivarna en särskild service i form av information och rådgivning i odontologiska frågor runt regelverket. Försäkringskassan kommer att följa och i möjligaste mån åtgärda de problem som drabbat vårdgivarna. Allteftersom erfarenheter från såväl vårdgivarna som Försäkringskassans användare hämtas in kommer det att finnas behov av vidareutveckling av IT-lösningar kommande år. Införandet av en webbaserad portal för prisjämförelse är ett exempel på en sådan utvecklingsinsats.

Handläggningstiderna för ärenden inom högkostnads-skyddet avseende protetik för dem som är 65 år eller äldre enligt den gamla tandvårdförsäkringen har försämrats jämfört med 2007. Försämringen sammanhänger med onormalt stort inflöde av nya förhandsprövningar i samband med införandet av den nya tandvårdsreformen. Under den sista veckan i juni då det fortfarande var möjligt att begära förhandsprövning enligt den gamla tandvårdstaxan kom det in ett mycket stort antal nya förhandsprövningar, motsvarande ett normalt inflöde under en tvåmånadersperiod. Vid årsskiftet var i stort sett alla begäran om förhands-prövningar avslutade.

Förvaltningskostnaderna för tandvården har minskat med 12 procent jämfört med 2007. Minskningen beror främst på att kostnaderna var ovanligt höga under 2007 som en följd av dels höga förberedelsekostnader inför tandvårds-reformen, dels extra arbetsinsatser för att minska de stora ärendebalanser som då fanns.

Tandvård ingår varken i den riktade kvalitetskontroll som genomförs under året eller i kundundersökningen.

Sjukvård i internationella förhållanden

Försäkringskassan betalar ut ersättning för planerad och nödvändig vård i andra EU/EES-länder. Dels kan ersättning för vård beviljas och betalas ut i efterhand, dels kan ett för-handstillstånd som ger rätt till vård beviljas. Verksamheten påverkas bland annat av i vilken utsträckning svenska medborgare kommer att vistas i andra EU-länder och antalet personer, som är försäkrade utomlands, som befinner sig i Sverige vid sjukdom. Antalet ärenden har ökat jämfört med 2007 i enlighet med den långsiktiga trenden som beror på att fler män rör sig över Sveriges gränser.

Försäkringskostnader

Under 2008 ökade försäkringskostnaderna inom politikområdet med 18 procent, främst beroende på att kostnaderna för tandvård ökat med nästan 600 miljoner kronor. Ökningen beror framför allt på att det nya tandvårdsstödet ger möjlighet till ersättning som inte funnits tidigare.

Politikområdets kostnader per verksamhetsområde, mnkr

	2006	2007	2008
Tandvård	3 099	3 159	3 749
Hälso- och sjukvård	492	679	792
Försäkringskostnader totalt	3 592	3 838	4 541
Förvaltningskostnader	224	288	254
Politikområdets totala kostnader	3 816	4 126	4 795

Nyckeltal per förmån

Tandvård	2006	2007	2008
Försäkringskostnader, mnkr	3 099	3 159	3 749
Förvaltningskostnader, mnkr	186	234	205
Volym, antal beslut ¹			
Styckkostnader, kr/beslut			
Handläggningstid, andel inom 60 dagar	40%	54%	38%
Tillräckligt beslutsunderlag	99%	79%	Mäts inte
Varav andel korrekta beslut	97%	95%	Mäts inte

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

Ekonomisk familjepolitik

Förmånerna per verksamhetsområde

Försäkringar: Föräldrapenning, tillfällig föräldrapenning, havandeskapspenning, barnpension och efterlevandestöd till barn samt pensionsrätt för barnår

Behovsprövade bidrag: Bostadsbidrag, underhållsstöd, vårdbidrag

Generella bidrag: Barnbidrag inkl. flerbarnstillägg och förlängt barnbidrag, adoptionskostnadsbidrag.



Politikområdet i sammanfattning

Verksamhet

Inom politikområdet finns många av de förmåner som numera handläggs inom de nationella försäkringscentren och som drabbats hårdast av resultatförsämringar i samband med att den nya verksamhetsstrukturen inrättades. Handläggningstiderna har överlag försämrats jämfört med 2007, och även för beslutskvaliteten finns indikationer på att resultaten varit bristfälliga. Samtidigt har produktiviteten förbättrats men det har åtminstone delvis skett till priset av en försämrad kvalitet. Under delar av året var en stor andel av personalen ny och under upplärning, samtidigt som mer erfarna medarbetare belastades hårt. Detta har sannolikt påverkat resultaten

Det var främst under sommar och tidig höst som handläggningstiderna försämrades för politikområdets förmåner. För att åtgärda problemen har extra arbetsinsatser gjorts av personalen, resurser har fördelats om mellan förmånerna och resultatstyrningen har intensifierats. Resultaten har förbättrats betydligt under hösten. För såväl föräldrapenning som tillfällig föräldrapenning gäller att andelen ärenden där den första utbetalningen sker inom 30 dagar under november och december legat mellan 84 och 88 procent vilket inte är särskilt långt från Försäkringskassans målnivå 90 procent. I augusti låg resultaten för båda förmånerna under 60 procent. Även för övriga förmåner inom politikområdet har resultaten förbättrats under hösten.

Försäkringskassans efterkontroller av beslutskvaliteten har under 2008 genomförts i en begränsad form. Även granskningsförfarandet har ändrats vilket gör det svårt att dra säkra slutsatser vid jämförelser med den kontinuerliga kvalitetskontrollen tidigare år. En närmare beskrivning av jämförelseproblemen finns i avsnittet Rätt. En sammantagen bedömning för politikområdet är att resultaten tyder på att brister i beslutkvaliteten har förekommit åtminstone under vissa delar av året. En förklaring är förmodligen omställningsproblemen i samband med övergången till den nya verksamhetsstrukturen.

För föräldrapenning ligger resultatet för tillräckliga beslutsunderlag på en godtagbar nivå, men osäkerheter finns bland annat för att urvalet begränsats till en kortare period av året. För föräldrapenning gäller dessutom att två av frågorna i det formulär som utgör underlag vid bedömningen om beslutsunderlaget är tillräckligt tagits bort. Detta gjordes eftersom motsvarande moment tagits bort i den enhetliga arbetsprocessen (Ensa). Sådana avsteg i processerna gjordes i ett antal förmåner inför sommaren för att säkerställa att kunderna fick sina ersättningar i rimlig tid.

För tillfällig föräldrapenning och bostadsbidrag ligger resultatet för tillräckligt beslutsunderlag strax under en godtagbar nivå. För bostadsbidrag gäller dessutom en fråga lyfts ur granskningsformulären som en följd av avsteg i den enhetliga arbetsprocessen (Ensa).

För underhållsstöd ligger andelen tillräckliga beslutsunderlag långt under en godtagbar nivå. Här gäller dock att urvalet liksom för bostadsbidrag och föräldrapenning, begränsats till fyra månader vilket gör resultatet osäkert som en helårsbedömning.

Samtidigt har produktiviteten förbättrats med styckkostnadsminskningar för bland annat föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning.⁶ I detta fall torde produktivitetsförbättringarna till stor del snarare vara en effekt av det pressade produktionsläget än en effekt av planerade effektiviseringar. Resultaten visar ju också att kvaliteten blivit lidande. I viss mån har dock en fortsatt ökning av antalet kunder som använder Försäkringskassans självbetjäningstjänster vid uttag av föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning bidragit. Ändå har ökningen av andelen ärenden avseende tillfällig föräldrapenning som handläggs helt automatiskt bromsets upp som en följd av införandet

⁶ Produktiviteten beräknas i fasta priser (se avsnittet produktivitet). Styckkostnadsminskningen, i fasta priser, för föräldrapenning blir en marginell ökning i löpande priser, som i redovisningen i Nyckeltal per förmån.

av kravet på intyg från skola/barnomsorg vid begäran av ersättning. Intyget gör att manuell handläggning krävs i fler ärenden än tidigare och bidrar också till att påbörjade ärenden inte kan avslutas i de fall föräldrarna dröjer med att lämna in intyget. Detta har även i viss mån bromsat upp höstens förbättring av handläggningstiderna för förmånen.

Den årliga kundundersökningen visar att barnfamiljernas betyg på Försäkringskassan försämrats. Detta är en del i en allmän trend eftersom samtliga kundgrupper visar liknande resultat. Det kan dock noteras att kravet på intyg från förskola eller skola i samband med uttag av tillfällig föräldrapenning genererat negativa kommentarer i Försäkringskassans system för kundsypunkter.

En sammanställning över nyckeltal per förmån återfinns sist i avsnittet Ekonomisk familjepolitik.

Mål för politikområdet

I regleringsbrevet finns tre särskilda mål för politikområdet. Om dessa kan det konstateras att:

- Familjepolitiken bidrar till att förbättra förutsättningarna för en god ekonomisk levnadsstandard för barnfamiljerna, men trots det har andelen barnhushåll med låg ekonomisk standard ökat och det gäller i synnerhet för hushåll med ensamstående föräldrar och utrikes födda föräldrar.
- Förutsättningarna för ett jämtställt föräldrapenninguttag har förbättrats under året, men männen använder fortfarande betydligt färre föräldrapenningdagar än kvinnorna. Bland föräldrar till yngre barn blir föräldrapenninguttaget mer och mer jämtställt.
- Andelen föräldrar till särlevande barn som själva reglerar barnens underhåll ökar.

En utförligare analys av målen finns i avsnittet Måluppfyllelse för familjepolitiken.

Försäkringskostnader

Försäkringskostnaderna för politikområdet har ökat under 2008. Demografiska faktorer styr i hög grad kostnadsutvecklingen inom området. Kostnaderna har ökat för föräldraförsäkringens förmåner; havandeskapspenning, föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning samt något för vårdbidraget. För övriga förmåner har kostnaderna minskat men förändringarna är små. Att kostnaderna för underhållstöd har minskat beror till viss del på att allt fler föräldrar inte använder Försäkringskassan för att reglera underhållet mellan sig. Kostnaderna för bostadsbidraget

Politikområdets kostnader per verksamhetsområde, mnkr

	2006	2007	2008
Försäkring	31 570	33 270	35 056
Behovsprövade bidrag	10 272	9 911	9 606
Generella bidrag	23 653	23 543	23 415
S:a försäkringskostnader	65 495	66 725	68 077
S:a förvaltningskostnader	2 335	2 228	2 232
Politikområdets totala kostnader	67 830	68 953	70 309

har minskat främst för att antalet bidragsberättigade hushåll minskade under 2008. Antalet hushåll med bostadsbidrag har i princip halverats sedan 1995 främst på grund av reformeringen av regelsystemet 1997 och minskningen av antal hushåll med bostadsbidrag fortsätter. Främst sker minskningen bland hushåll med barn.

Måluppfyllelse för familjepolitiken

Mål för politikområdet

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

Målet är delvis uppfyllt. Den ekonomiska familjepolitiken förbättrar förutsättningarna för en god ekonomisk levnadsstandard men andelen barn som växer upp under knappa ekonomiska förhållanden har ökat.

Mål för verksamhetsområde Försäkring

Mål: Förutsättningarna för ett jämtställt uttag av föräldrapenningen mellan kvinnor och män ska förbättras.

Målet är delvis uppfyllt. Uttaget är långt ifrån jämtställt, men andelen män som är hemma längre perioder redan när barnen är små har ökat. Jämförelsebonus har införts under året vilket kan påverka förutsättningarna för ett jämtställt uttag.

Mål för verksamhetsområde Behovsprövade bidrag

Mål: Underhåll skall i ökad utsträckning regleras direkt mellan föräldrarna.

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

Barnfamiljernas förutsättningar för en god ekonomisk levnadsstandard

Målet för politikområdet bedöms delvis vara uppfyllt. Från 2008 har målet för den ekonomiska familjepolitiken ändrats. Målet fokuserar nu på att den ekonomiska familjepolitiken ska förbättra förutsättningarna för en god ekonomisk levnadsstandard för alla barnfamiljer. Det tidigare målet fokuserade mer på utfallet av den ekonomiska familjepolitiken och en jämförelse av ekonomisk standard för hushåll med och utan barn. För att mäta uppfyllelsen av det nya målet har Försäkringskassan under året utvecklat ytterligare indikatorer⁷ som mäter effekterna av den ekonomiska familjepolitikens förmåner. Utöver familjepolitikens socialförsäkringsförmåner finns även andra faktorer inom och utanför politikområdet såsom offentligt subventione-

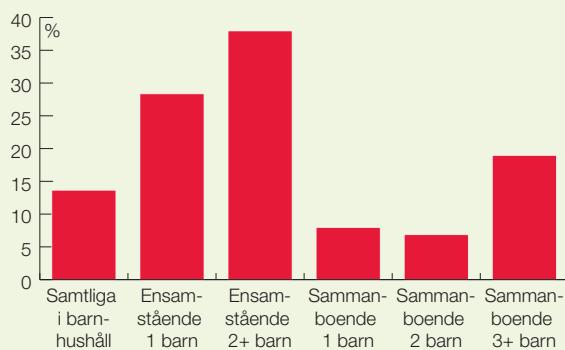
⁷ Inkomstuppgifterna för 2008 har prognostiseras med SCB:s simuleringsmodell FASIT (se www.scb.se). Denna modell används av bl.a. Socialdepartementet, Finansdepartementet och flera myndigheter.

rad barnomsorg, skatter med mera som har stor påverkan på barnfamiljernas ekonomi. För att få en heltäckande bild av hur förutsättningarna för att förbättra barnfamiljernas ekonomiska levnadsstandard utvecklas bör därför den ekonomiska familjepolitiken ses i ett större sammanhang.

Försäkringskassans indikatorer visar att familjepolitikens förmåner bidrar till att förbättra förutsättningarna för en god ekonomisk levnadsstandard för barnfamiljerna då den bidrar till att höja den ekonomiska standarden i mer eller mindre stor omfattning för alla barnhushåll⁸. För främst ensamstående med barn har familjepolitikens bidrag, särskilt de behovsprövade bidragen, stor betydelse för ekonomin. Men trots det har en stor andel av de ensamstående hushållen med barn en låg ekonomisk standard och gruppen har fortsatt att öka under året. Många barn med utrikes födda föräldrar växer också upp med en låg ekonomisk standard.

Låg ekonomisk standard är ett relativt mått som mäter gruppen hushåll som har låg ekonomisk standard i förhållande till övriga hushåll. Måttet mäter inte hur hög inkomsten är i förhållande till vad som är nödvändigt för att kunna täcka grundläggande fysiska behov. I stället mäter det om den disponibla inkomsten per konsumtionsenhet är låg i förhållande till medianinkomsten för samtliga individer, där medianinkomsten kan betraktas som inkomsten för "medel Svensson".

Andel barnhushåll med låg ekonomisk standard efter hushållstyp. Personer 0–64 år. År 2008



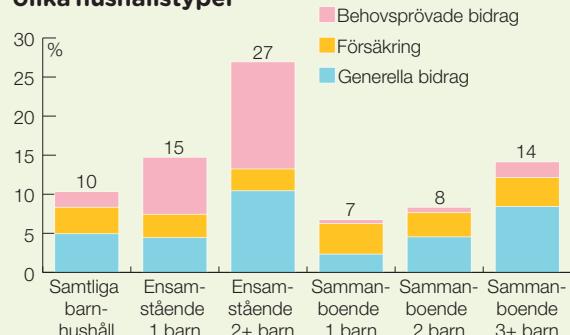
Av samtliga barnhushåll hade cirka 14 procent en låg ekonomisk standard under 2008, vilket är en ökning jämfört med 2007 då 12 procent hade en låg ekonomisk standard. Drygt en fjärdedel av de ensamstående hushållen med ett barn har en låg ekonomisk standard och nästan 40 procent av ensamstående hushållen med två barn. Dessa grupper har också ökat jämfört med 2007 då motsvarande andelar var dryga 23 och 35 procent. För sammanboende hushållen med barn har andelen hushåll med låg ekonomisk standard minskat något under året utom för familjer med tre eller fler barn, där andelen har ökat.

⁸ Vid beräkningen av indikatorerna tilldelas samtliga individer i hushållet samma disponibla inkomst per konsumtionsenhet. I texten skrivs för enkelhetens skull barnhushåll när det handlar om individer i barnhushåll.

Bland barnhushåll med utrikes födda föräldrar är den ekonomiska situationen ännu sämre. Mer än vartannat barnhushåll med ensamstående utrikesfödda föräldrar hade under 2008 en låg ekonomisk standard. Bland sammanboende barnhushåll med utrikes födda föräldrar hade 40 procent en låg ekonomisk standard. Också dessa grupper har ökat något under 2008.

Att ha inkomst från arbete är en av de främsta förutsättningarna för barnhushållen att uppnå en god ekonomisk levnadsstandard. Den största andelen av barnhushållens inkomster kommer från arbete. År 2006 hade 80 procent av alla barn i åldrarna 0–17 år en mamma som arbetade och 92 procent av barnen en pappa som arbetade⁹. En fjärdedel av barnens mammor arbetade deltid. Den ekonomiska familjepolitikens förmåner utgör också en viktig del av inkomsterna för barnfamiljerna. Den ökar möjligheten att kombinera arbetsliv och familjeliv och bidrar till att förbättra förutsättningarna för en god ekonomisk levnadsstandard.

Den ekonomiska familjepolitikens andel (%) av disponibel inkomst per konsumtionsenhet efter olika hushållstyper

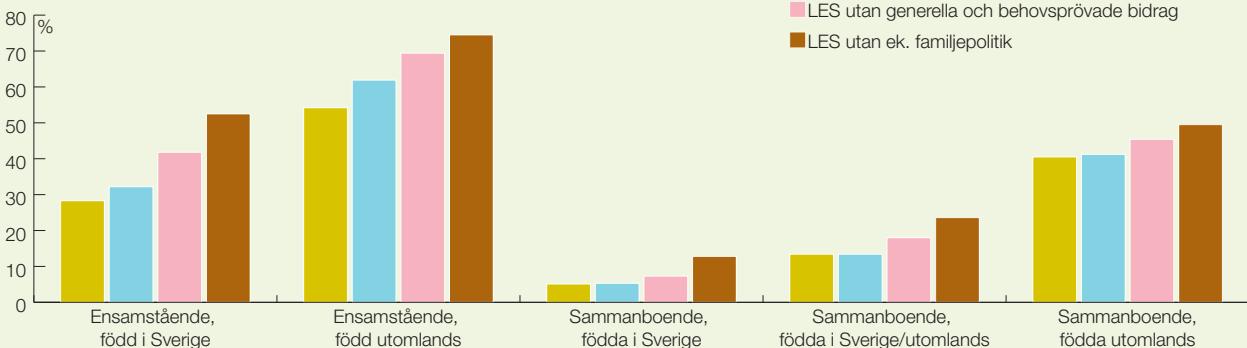


Av diagrammet framgår att den ekonomiska familjepolitikens förmåner höjer den disponibla inkomsten per konsumtionsenhet med i genomsnitt 10 procent för barnhushållen. Två tydliga mönster finns i betydelsen av den ekonomiska familjepolitiken. Den betyder mer för hushåll med många barn än för hushåll med få barn och mer för ensamstående än för sammanboende hushåll med barn. För ensamstående med två eller flera barn utgjorde familjestöden 27 procent av disponibel inkomst per konsumtionsenhet under 2008.

Ensamstående med barn har i genomsnitt lägre ekonomisk standard och en mer sammanpressad inkomststruktur jämfört med sammanboende med barn. Av landets nästan 1,1 miljoner barnfamiljer är en fjärdedel familjer med ensamstående föräldrar. I dessa familjer finns närmare en halv miljon barn av de drygt 1,9 miljoner barnen i åldern 0–17 år. Att växa upp med en ensamstående förälder är en situation som många barn kan befina sig i under en kortare eller längre tid i sitt liv. Antalet barn som lever med en ensam förälder under delar av sin uppväxt är alltså långt fler än vad som framkommer vid en viss tidpunkt. De levnadsvillkor som gäller för dessa barn utgör därmed uppväxtvillkor för ett stort antal barn.

⁹ SCB:s Demografiska rapporter 2007:4, Barn och deras familjer 2006.

Betydelsen av ekonomisk familjepolitik utifrån födelseland. Personer 0-64 år. År 2008



Ur barnens perspektiv innehåller en uppväxt med knappa ekonomiska resurser risk för utanförskap bland annat när det gäller boendevillkor och möjligheter att delta i fritidsaktiviteter. Det finns risk för att många barn till ensamstående föräldrar och föräldrar till utrikes födda föräldrar hamnar i en sådan situation. Hur länge barnen befinner sig i en situation med låg ekonomisk standard påverkar också känslan av utanförskapet. För barnhushåll med ensamstående föräldrar hade mer än varannan av de som hade en låg ekonomisk standard år 2004 även en låg ekonomisk standard tre år senare. För barnhushåll med utrikes födda föräldrar utgjorde motsvarande grupp över 60 procent.

Den ekonomiska standarden ökar ju äldre barnen blir. Det beror på att äldre barn i regel har äldre föräldrar än vad yngre barn har, och inkomsten är i de flesta fall högre för äldre föräldrar än för yngre, vilket också påverkar barnens ekonomiska standard. Det kan också vara så att fler föräldrar arbetar deltid när barnen är små, vilket slår igenom i barnens ekonomiska standard.

Den ekonomiska familjepolitikens omfördelande effekt mellan hushåll med och utan barn har minskat under de senaste åren och även under 2008. Främst är det effekten av de behovsprövade bidragen som minskat. Under 2008 bidrog familjepolitiken till att minska inkomstskillnaden med drygt 3 procent. De behovsprövade bidragen har störst betydelse för omfördelningen till ekonomiskt svaga barnhushåll framförallt ensamstående med barn, men även övriga transfereringar och bidrag bidrar till utjämningarna.

I diagrammet visar den längsta stapeln andelen hushåll med låg ekonomisk standard. De övriga staplarna visar hur andelen skulle öka och hamna under gränsen för låg ekonomisk standard om den ekonomiska familjepolitikens olika former räknas bort från hushållens disponibla inkomst¹⁰.

Det finns en lägre andel med låg ekonomisk standard bland dem som är födda i Sverige, följt av dem där den ena vuxne är född i Sverige och den andra i utlandet. Ensamstående har en högre andel med låg ekonomisk standard än sammanboende. Högst andel med låg ekonomisk standard finns bland ensamstående födda utomlands, medan sammanboende

¹⁰ Detta bygger på en statistisk ansats, där personernas beteende inte antas påverkas av den ekonomiska familjepolitikens utformning eller omfattning.

- Låg ekonomisk standard (LES)
- LES utan behovsprövade bidrag
- LES utan generella och behovsprövade bidrag
- LES utan ek. familjepolitik

Disponibel inkomst per konsumtionsenhet är de samlade inkomsterna i ett hushåll inklusive transfereringar och bidrag med avdrag för skatter och andra negativa transfereringar. Disponibel inkomst per konsumtionsenhet är den disponibla inkomsten justerad för försörjningsbördan. En beräkning görs för att det ska gå att jämföra inkomsterna mellan olika hushållstyper. Varje person i hushållet tilldelas en vikt enligt en så kallad ekvivalensskala. De olika hushållsmedlemmarnas vikter summeras och den disponibla inkomsten divideras med denna summa.

Låg ekonomisk standard Det finns olika sätt att mäta låg ekonomisk standard. Ett sätt är att definiera ett relativt mått som beaktar fördelningen av ekonomisk standard i samhället. Vanligtvis definieras måttet som andelen individer i gruppen med en disponibel inkomst per konsumtionsenhet som är under 50 eller 60 procent av medianinkomsten per konsumtionsenhet för samtliga individer. Det relativt måttet följer den ekonomiska utvecklingen. Eftersom måttet sätts i relation till utvecklingen av inkomsten för hela befolkningen höjs också gränsen för låg ekonomisk standard uttryckt i kronor då medianinkomsten i samhället ökar. Här har andelen individer vars inkomst understiger 60 procent av medianen av disponibel inkomst per konsumtionsenhet för samtliga individer använts som gräns.

ende födda i Sverige med ett barn har lägst andel med låg ekonomisk standard.

Den ekonomiska familjepolitiken lyfter en större andel av de ensamstående över gränsen för låg ekonomisk standard än den gör för sammanboende. Bland ensamstående lyfter den relativt sett fler som är födda i Sverige, medan motsatt gäller för sammanboende.

Föräldrapenninguttaget mer jämställt bland föräldrar till yngre barn

Regeringens nya mål från 2008 för verksamhetsområdet försäkring att förutsättningarna för ett jämställt uttag av föräldrapenningen mellan kvinnor och män ska förbättras är delvis uppfyllt. Regeringen införde den 1 juli 2008 en jämställdhetsbonus vid uttag av föräldrapenning för att förbättra förutsättningarna före ett jämställt föräldrapenninguttag.

För barn som fyllt två år har andelen pappor som tagit ut mer än tre månader med föräldrapenning ökat tydligt under 2000-talet samtidigt som männen totalt sett använder betydligt färre föräldrapenningdagar än kvinnorna. An-

Antal pappor som använt 0,1,2,3...-420 dagar med föräldrapenning när barnet uppnått tre års ålder - barn födda år 2005 som fyllde tre år under 2008



delen utbetalade föräldrapenningdagar till män var under 2008 21,5 procent. Trenden att fler pappor är hemma längre perioder redan när barnen är relativt små är dock tydlig. Exempelvis för barn födda år 2000 så hade papporna i genomsnitt använt 42 dagar med föräldrapenning när barnen fyllde tre år, motsvarande siffra för barn födda 2005, som fyllde tre år under 2008, var 64 dagar.

Jämställdhetsbonusen gäller barn födda efter den 30 juni 2008. De 60 dagarna som är reserverade åt vardera föräldern är inte bonusgrundande. Under barnets första år är det i regel kvinnan som är hemma större delen av tiden med barnet och tar ut föräldrapenning. Antalet uppkomna bonusdagar under första halvåret bör rimligen vara relativt få. Det kan också vara så att det tar något år innan föräldrarna känner till möjligheten att ansöka om jämställdhetsbonus och nyttjar denna möjlighet. Försäkringskassan avser att följa och analysera effekterna av bonusen kontinuerligt framöver. Enligt Försäkringskassans beräkningar kommer jämställdhetsbonusen att ha störst ekonomisk betydelse för familjer med låg inkomst. Låginkomsttagare är de som idag delar föräldrapenninguttaget minst jämnt.

Den 1 juli 2008 infördes möjlighet att införa ett frivilligt kommunalt vårdnadsbidrag för barn som är i åldern ett till tre år och som inte nyttjar offentligt finansierad barnomsorg. För att få nyttja vårdnadsbidraget finns krav på att minst 250 dagar av barnets föräldrapenningdagar har använts. Det kan innebära att föräldrarna kommer att intensifiera sitt uttag med föräldrapenning under barnets första år. Vårdnadsbidragets effekt på föräldrapenninguttaget mellan kvinnor och män är troligen mycket litet under 2008 då bidraget endast införts i en mindre del av kommunerna och relativt få föräldrar har ansökt om bidraget.

Det finns ytterligare faktorer som har betydelse för förutsättningarna att uppnå ett jämnt förtjänstbidrag. En grundläggande förutsättning är att föräldrarna har kunskap om föräldrapenningens syfte och regler. Tidigare studier visar att det som regel är mamman som har den bästa kunskapen om föräldrapenning och att föräldrarnas uttag av föräldrapenning ofta planeras i god tid före ledigheten. Försäkringskassan har inom ramen för den nya organisationen fortsatt att bjuda in samtliga blivande föräldrar eller nyblivna föräldrar till informationsmöten där information ges om föräldraförsäkringens regler och att föräldrarna har rätt till hälften var av föräldrapenningdagarna. Även Försäkringskassans internettjänst, servicetelefon, broschy-

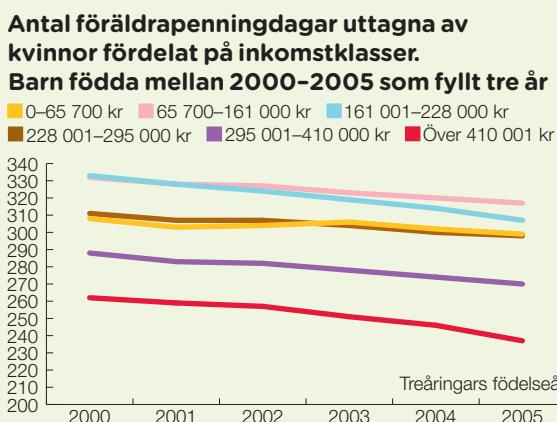
rer och faktablad innehåller information om detta. Varje vår skickar Försäkringskassan ut ett påminnelsebrev till föräldrar som har ett visst antal dagar kvar att ta ut. I brevet ges information om hur många dagar föräldern har kvar. Insatsernas effekter utvärderas inte regelbundet, men en tidigare utvärdering av det riktade utskicket till män med dagar kvar visade att brevet hade en positiv effekt på dessa fäders uttag av föräldrapenning.

Utöver föräldrarnas kunskap om reglerna så finns det även annat som påverkar förutsättningarna för ett jämnt förtjänstbidrag. Det kan handla om familjens inkomst, arbets situation och attityder bland föräldrar, vänner och arbetskamrater, arbetsgivare samt naturligtvis föräldrapenningreglernas utformning. De två reserverade månaderna inom föräldrapenningen har en tydlig inverkan på männen sitt uttag av föräldrapenning. Bland de pappor som tar ut föräldrapenning så är uttaget exakt 60 dagar det vanligast förekommande för barn födda efter införandet av den andra reserverade månaden år 2002. Före införandet var det vanligast bland pappor att använda exakt 30 dagar med föräldrapenning. Dock har cirka 20 procent av papporna inte använt en enda dag med föräldrapenning när barnen fyller tre år.

Samtidigt finns också en stark trend bland de som har blivit pappor de senaste åren att använda fler dagar med föräldrapenning redan när barnen är relativt små. Andelen tvååringar som har en pappa som tagit ut mer än tre månader med föräldrapenning har exempelvis ökat kraftigt de senaste åren. Andelen har ökat från cirka 12 procent för barn födda år 2000 till cirka 24 procent för tvååringar födda år 2006. Samtidigt är spridningen stor och exempelvis hade cirka 28 procent av barnen födda år 2006 en pappa som inte använt föräldrapenning alls.

Försäkringskassan har under året utvecklat nya indikatorer som mäter föräldrapenninguttaget bland kvinnor och män med olika inkomstnivåer och anställda och egenföretagare¹¹. Indikatorerna mäter utfallet för barn som fyllt tre år. I regel har föräldrarna använt merparten av föräldrapenningdagarna vid denna ålder. Indikatorerna visar att män med högre inkomster använder fler föräldrapenningdagar jämfört med män med lägre inkomster. Motsatt förhållande gäller för kvinnor.

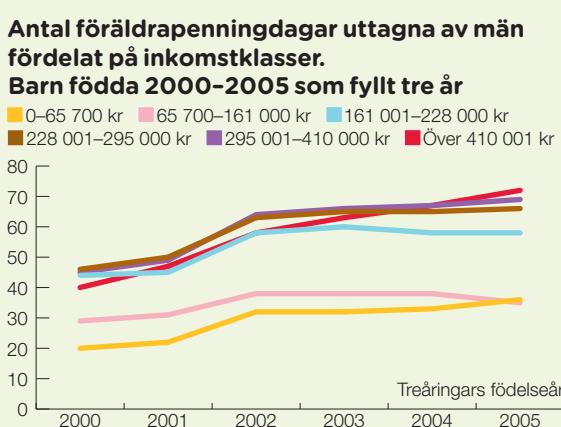
11 Nya resultatindikatorer för den ekonomiska familjepolitiken, Socialförsäkringsrapport 2008:11



Antal igenomsnitt uttagna dagar per person med föräldrapenning för treåringar födda 2005

	Inkomst av anställning	Inkomst av eget företagande
Kvinnor	295	270
Män	67	53

mönster syns bland kvinnor med egna företag som igenomsnitt använt 25 dagar färre med föräldrapenning än kvinnor med enbart inkomst av anställning.



Diagrammet visar att under hela perioden minskar föräldrapenninguttaget för kvinnor i samtliga inkomstklasser, minskningen är störst bland kvinnor i den högsta inkomstklassen. Kvinnorna i de lägre inkomstklasserna använder under hela perioden flest antal dagar. Kvinnorna i den högsta inkomstklassen tog under 2005–2008 (barn födda 2005) i genomsnitt 237 dagar. Det är 80 dagar färre jämfört med de kvinnor som tog ut flest dagar, kvinnor med årsinkomster mellan 161 001 och 228 000 kronor. Spridningen i antal använda föräldrapenningdagar i de olika inkomstklasserna är större mellan kvinnorna än det är mellan männen.

Av diagrammet framgår att för män i princip samtliga inkomstklasser finns en ökande trend i användandet av föräldrapenningdagar. Bland män i de två längsta inkomstklasserna är inte ökningen lika påtaglig utan till och med något minskande det senaste året för män med årsinkomster mellan 65 700 och 161 000 kronor. Män med högre inkomster använder fler dagar. Skillnaden mellan de män med de högsta inkomsterna och den högsta och lägsta inkomstklassen är stor, hela 37 dagar under 2008.

Föräldrapenninguttag beroende på typ av inkomst

För pappor till treåringar födda år 2005 syns en tydlig skillnad i föräldrapenninguttaget beroende på om pappan är egenföretagare eller anställd. I genomsnitt har en egenföretagande pappa använt 14 dagar färre med föräldrapenning än pappor som enbart har inkomst av anställning. Samma

Ett helt jämställt uttag av föräldrapenningdagar kan sägas vara uppnått när hälften av dagarna betalas ut till kvinnor och hälften till män. I lagstiftningen anges att 240 dagar var är avsedda för barnets respektive föräldrar. Samtidigt är det tillåtet att avstå dagar till den andra vårdnadshavaren om man vill. För att undersöka i vilken grad och takt föräldrarna närmar sig ett jämställt föräldrapenninguttag har Försäkringskassan utvecklat en indikator som mäter fördelningen i intervallet 40–60 procent.

Andel hushåll som delat ”jämställt” på föräldrapenningdagarna i enlighet med en 40–60 fördelning

Barnens födelseår (ålder inom parantes)	Andel hushåll (%) som delat på föräldrapenningdagarna inom ett 40–60 intervall mellan föräldrarna
1993 (8 år)	4,4
1994 (8 år)	3,6
1995 (8 år)	3,5
1996 (8 år)	3,7
1997 (8 år)	3,9
1998 (8 år)	4,3
1999 (8 år)	4,9
2000 (8 år)	5,6
2001 (7 år)	6,1
2002 (6 år)	6,9
2003 (5 år)	7,5
2004 (4 år)	8,0
2005 (3 år)	8,7
2006 (2 år)	8,8
2007 (1 år)	3,3

Tabellen visar att det de senaste åren blivit vanligare att dela på föräldrapenningdagarna ett mer jämställt sätt. För barn som uppnådde 2 års ålder under 2008 så har nästan 9 procent av hushållen delat på föräldrapenningdagarna inom ett 40–60 intervall. Detta är en dubbelt så stor andel än för åttaåringarna under 90-talet.

”Brinnande dagar” eller kvarvarande dagar med föräldrapenning när barnen fyller åtta år ökar återigen på samma sätt som de gjort de senaste sex åren. Försäkringskassan

Antal i genomsnitt kvarvarande dagar per barn när barnen uppnått 8 års ålder

Barnens födelse år (uppnådd ålder 8 år)	Lägstanivådagar	Sjukpenning-nivådagar
1995	20,4	16,8
1996	21,0	17,4
1997	22,0	18,6
1998	23,2	19,5
1999	24,1	20,8
2000	26,3	22,8

arbetar aktivt med att påminna föräldrarna om att det finns dagar kvar att använda för barnet och att många föräldrapenningdagar "brinner inne" och aldrig hinner användas.

Barnen för vilka dagarna inte har använts föddes före införandet av den andra pappamånaden samt före dess att både ersättningen på grundnivå och lägstanivådagarnas höjda ersättningsnivå infördes. Detta i samband med den nya trenden att fler pappor är hemma längre tider med föräldrapenning redan när barnen är relativt små borde kunna vända denna trend så småningom.

Använtande av tillfällig föräldrapenning

INom den tillfälliga föräldrapenningen är användandet mer jämfört mellan kvinnor och män än inom föräldrapenningen. Men männen andel av de utbetalade dagarna har minskat något under de två senaste åren. Det är ett trendbrott jämfört med tidigare år, männen andel har tidigare ökat något. Under 2008 använde männen 36 procent av alla dagar som utbetalades för vård av sjukt barn.

Flest dagar med tillfällig föräldrapenning används för barn i åldrarna två till tre år. För barn i dessa åldrar använde föräldrarna cirka 7 dagar per person och år.

I samband med barns födelse kan tio så kallade särskilda dagar vid barns födelse utbetalas. Dessa kallas tidigare för "pappadagar" men även en annan person än pappan kan använda denna förmån. År 2008 hade 77 procent av alla nyfödda barn någon som använde dessa dagar, cirka 67 procent av barnen hade en pappa som använde dessa dagar. I genomsnitt användes 9,64 dagar.

Tillfällig föräldrapenning, vård av barn

År	Antal barn	Antal dagar	Antal dagar per barn
1999	677 723	4 460 599	6,6
2000	668 982	4 403 232	6,6
2001	702 477	4 907 670	7,0
2002	696 604	4 776 490	6,9
2003	690 911	4 746 646	6,9
2004	643 353	4 354 448	6,8
2005	639 558	4 418 964	6,9
2006	682 820	4 954 467	7,3
2007	655 948	4 569 344	7,0
2008	668 374	4 664 413	7,0

Andelen föräldrar som själva sköter barnens underhåll

Målet att underhåll i ökad utsträckning ska regleras direkt mellan föräldrarna är uppfyllt. Andelen föräldrar som löser underhållet själva utan Försäkringskassans medverkan ökar. Under 2007 var omkring 47 000 barn med om en föräldrarseparation. Det motsvarar 3 procent av alla barn vars föräldrar var gifta eller sambo i början av året. Antalet separationer har minskat sedan 1999, men nu tycks denna trend ha avstannat. Totalt fanns det i december 2008 cirka 495 000 barn med separerade föräldrar.

Underhållsstödet ska garantera att barn till särlevande föräldrar får ett visst underhåll även när den bidragsskyldige inte fullgör sin underhållsskyldighet. Försäkringskassan betalade i december 2008 ut fullt underhållsstöd för 231 000 barn, vilket är en minskning med 14 000 barn jämfört med 2007. En bidragande orsak är de låga födelsetalen under slutet av 1990-talet och början av 2000-talet som gör att inströmningen av nya ärenden om underhållsstöd är lägre än antalet ärenden som slussas ut ur systemet på grund av barnets ålder. På Försäkringskassans hemsida finns information om hur föräldrar själva kan beräkna underhållsbidraget. Där finns också ett beräkningsinstrument för underhållsbidrag och blanketter för avtal. Försäkringskassan har tidigare arbetat mer aktivt med att få föräldrarna att sköta underhållet direkt mellan sig. Detta arbete har upphört i samband med att Försäkringskassans nya organisation har trätt i kraft under 2008. Om de föräldrar som inte har ekonomisk möjlighet att bidra till sina barns underhåll räknas bort innebär det att föräldrarna löste underhållet direkt med varandra för 69,5 procent av alla barn till separerade föräldrar. Denna andel har ökat kontinuerligt under de senaste åren. År 2003 var andelen 61 procent, år 2005 64 procent och år 2007 var andelen drygt 68 procent.

Antalet barn som bor växelvis hos sina föräldrar har ökat relativt snabbt under de senaste decennierna. Drygt 100 000 barn flyttar idag regelbundet mellan sina föräldrar. Det är till dessa barn som Försäkringskassan kan betala ut ett inkomstprövat utfyllnadsbidrag. Under 2008 betalades denna ersättning ut i genomsnitt för cirka 6 700 barn per månad och underhållsbidrag vid växelvis boende för ca 24 000 barn. Det växelvisa boendet skiljer sig åt mellan olika grupper i samhället. Det är vanligare bland barn till föräldrar med högre utbildningsnivå. Det är också mer förekommande i storstadsområden. Antalet barn med utfyllnadsbidrag och underhållsbidrag vid växelvis boende har ökat något under de senaste åren, men under 2008 har ökningen avstannat.

Nyckeltal per förmån

Metoden för mätning av andelen tillräckliga beslutsunderlag och andelen korrekta beslut är förändrad jämfört med tidigare år vilket leder till stora jämförelseproblem, se vidare avsnittet Rätt.

Barnbidrag	2006	2007	2008
Bidragskostnader, mnkr	23 618	23 515	23 388
Förvaltningskostnader, mnkr	193	209	229
Volym, antal utbetalningar	19 316 927	19 658 766	19 887 990
Styckkostnader, kr/utbet.	10	11	12
Tillräckligt beslutsunderlag	95%	96%	Mäts inte
Varav andel korrekta beslut	99%	99%	Mäts inte

Föräldrapenning	2006	2007	2008
Försäkringskostnader, mnkr	20 892	22 689	24 063
Förvaltningskostnader, mnkr	636	587	611
Volym, antal utbetalningar	2 929 328	3 107 023	3 198 859
Styckkostnader, kr/utbet.	217	189	191
Handläggningstid, andel inom 30 dagar ¹		82%	76%
Tillräckligt beslutsunderlag	94%	95%	96%
Varav andel korrekta beslut	98%	99%	99%

1. Uppgift om handläggningstid saknas för 2006

Underhållsstöd	2006	2007	2008
Försäkrings- och bidragskostnader, mnkr			
utbetalat brutto	4 048	3 884	3 717
inbetalat av bidragsskyldiga	1 817	1 468	1 498
Underhållsstöd netto	2 231	2 416	2 219
Förvaltningskostnader, mnkr	400	393	392
Volym, antal beslut	106 530	102 108	97 880
Styckkostnader, kr/beslut	3 756	3 850	4 009
Handl.tid för sökande, andel inom 40 dagar	78%	78%	52%
Tillräckligt beslutsunderlag	94%	96%	84%
Varav andel korrekta beslut	99%	99%	99%

Tillfällig föräldrapenning	2006	2007	2008
Försäkringskostnader, mnkr	4 731	4 486	4 649
Förvaltningskostnader, mnkr	538	522	492
Volym, antal utbetalningar	2 192 864	2 126 661	2 111 465
Styckkostnader, kr/utbet.	245	246	233
Handläggningstid, andel inom 30 dagar	86%	90%	81%
Tillräckligt beslutsunderlag	93%	95%	92%
Varav andel korrekta beslut	98%	98%	96%

Bostadsbidrag	2006	2007	2008
Bidragskostnader, mnkr	3 599	3 389	3 208
Förvaltningskostnader, mnkr	350	294	265
Volym, antal beslut	441 434	365 630	387 048
Styckkostnader, kr/beslut	794	805	684
Handläggningstid, andel inom 30 dagar	78%	77%	51%
Tillräckligt beslutsunderlag	98%	99%	93%
Varav andel korrekta beslut	97%	97%	-

Vårdbidrag	2006	2007	2008
Bidragskostnader, mnkr	2 625	2 638	2 681
Förvaltningskostnader, mnkr	172	176	190
Volym, antal beslut	21 691	20 870	20 965
Styckkostnader, kr/beslut	7 944	8 434	9 059
Handläggningstid, andel inom 120 dagar	63%	73%	65%
Tillräckligt beslutsunderlag	84%	97%	Mäts inte
Varav andel korrekta beslut	99%	99%	Mäts inte

Handikappolitik

Förstånden utifrån politik- och verksamhetsområden

Handikappolitik – Verksamhetsområdet Delaktighet och jämlighet: Assistansersättning och bilstöd.

I avsnittet Handikappolitik kommenteras även förstånden handikappersättning och vårdbidrag, som tillsammans med assistansersättning och bilstöd utgör de riktade stöden till personer med funktionsnedsättning. Handikappersättning tillhör egentligen politikområdet ersättning mot arbetsoförmåga. Vårdbidraget tillhör ekonomisk familjepolitik. I kostnadsredovisningen ingår dock bara assistansersättning och bilstöd.



Politikområdet i sammanfattning

Verksamhet

De mått som belyser verksamhetens effektivitet visar huvudsakligen en negativ utveckling. Handläggningstiderna som förbättrats under tidigare år har försämrats i de riktade stöden till personer med funktionsnedsättning det vill säga assistansersättning, bilstöd, handikappersättning och vårdbidrag. En kraftsamling har gjorts under hösten 2008 för att avsluta pågående ärenden längre än 120 dagar. Denna insats har kortslikt medfört ännu längre handläggningstider, men varit en nödvändig åtgärd för att åter få en balansstruktur som ger stabila förutsättningar för att framöver klara de mål myndigheten satt upp. Antalet pågående ärenden längre än 120 dagar har minskat avsevärt under hösten. Det finns inga nämnvärda skillnader mellan kvinnor och män när det gäller handläggningstiderna.

I årets kundundersökning är personer med funktionsnedsättning som ansökt om riktade stöd den minst nöjda gruppen. Det försämrade resultatet i årets kundundersökning följer samma mönster som för övriga kundgrupper vad gäller enskilda frågor. Att denna kundgrupp är den minst nöjda behöver inte betyda att handläggningen är av sämre kvalitet i stöden till denna kundgrupp än i andra former. En tänkbar anledning är istället att det beror på att avslagsfrekvenserna i de ärendeslag som ingår i kundgruppen generellt är högre än för andra förmåner. En tidigare undersökning (Nöjd med Försäkringskassan, Analyserar 2007:9) visar att det är mycket stor skillnad mellan hur nöjd en person är med Försäkringskassan beroende på om ersättning beviljats eller inte.

Ingen av de förmåner som riktas till personer med funktionsnedsättning ingår i de riktade kontroller av beslutskvaliteten som gjorts under 2008 som ersättning för den kontinuerliga kvalitetskontrollen med Qben II, som gjort ett uppehåll under året. Det går därför inte att bedöma hur beslutskvaliteten utvecklats. Visserligen finns

länsrättsstatistiken som visar att antalet överklaganden av beslut minskat kraftigt, men huvudorsaken till detta torde vara den nya beslutsordningen efter att socialförsäkringsnämnderna avskaffades. När nämnderna fanns överklagades ärendena direkt till länsrätten. Numera omfattas dessa ärenden av en obligatorisk omprövning inom Försäkringskassan innan de kan överklagas till länsrätten. Assistansersättning, handikappersättning och vårdbidrag beslutades i socialförsäkringsnämnd till och med 2007. Bilstöd beslutades i socialförsäkringsnämnd till och med 2006.

För bilstödet, vars handläggning koncentrerades till Västervik den 1 januari 2007, har Försäkringskassan gjort en särskild uppföljning (Socialförsäkringsrapport 2008:14). Försäkringskassan bedömer att handläggningen numera är organiserad på ett bättre sätt för att möta verksamhetens behov. En aktgranskning visade att det inte förekommer några könsskillnader i handläggningen.

Förvaltningskostnaderna har minskat i politikområdet. När det gäller styckkostnader utmärker sig bilstödet med en kraftig minskning. Detta är en förväntad effekt efter förra årets styckkostnadsökning som förmodligen var en följd av de speciella omständigheter det innebär att koncentrera en verksamhet till en ort samtidigt som den avvecklas i andra delar av landet.

Försäkringskostnader

Statens kostnader för assistansersättning har ökat flera år i rad. Under 2008 ökade statens kostnader för assistansersättning med ungefär 10 procent. Ökningen beror dels på att fler personer beviljas assistansersättning, dels på att fler assistanstimmer beviljas per person. Den första juli 2008 kom en lagändring som innebär att assistansersättning som inte används till personlig assistans ska betalas tillbaka. Tidigare kunde assistansanordnare, genom så kallade klientmedels-

konton, lämna tillbaka pengar till brukaren för att användas till fri konsumtion. Denna möjlighet upphörde i samband med lagändringen. Effekten av lagändringen kommer att avspeglas i statistiken först i februari/mars 2009.

Under 2008 minskade kostnaderna för bilstöd med 17 procent. Kostnadsminskningen beror till stor del på att tidsperioden för att få nytt bidrag för att köpa bil förlängts från 7 till 9 år. Detta innebär att kostnaderna för nybeviljade bilstöd har skjutits framåt i tiden eftersom personer som tidigare beviljats bilstöd får vänta två år längre innan de kan beviljas bilstöd för att köpa bil på nytt.

Politikområdets kostnader per verksamhetsområde, mnkr

	2006	2007	2008
Försäkringskostnader	16 338	18 411	20 055
Förvaltningskostnader	179	206	188
Politikområdets totala kostnader	16 517	18 617	20 243

Nyckeltal per förmån

Metoden för mätning av andelen tillräckliga beslutsunderlag och andelen korrekta beslut är förändrad jämfört med tidigare år vilket leder till stora jämförelseproblem, se vidare avsnittet Rätt.

Bilstöd	2006	2007	2008
Bidragskostnader, mnkr	254	240	200
Förvaltningskostnader, mnkr	37	43	31
Volym, antal beslut	3 973	3 380	3 068
Styckkostnader, kr/beslut	9 340	12 693	9 997
Handläggningstid, andel inom 120 dagar	72%	80%	79%
Tillräckligt beslutsunderlag	98%	82%	Mäts inte
Varav andel korrekta beslut	100%	100,0 %	Mäts inte

Handikappersättning	2006	2007	2008
Försäkringskostnader, mnkr	1 171	1 175	1 192
Förvaltningskostnader, mnkr	94	91	88
Volym, antal beslut	9 351	8 361	8 048
Styckkostnader, kr/beslut	10 013	10 834	10 978
Handläggningstid, andel inom 120 dagar	57%	70%	57%
Tillräckligt beslutsunderlag	94%	97%	Mäts inte
Varav andel korrekta beslut	99%	99%	Mäts inte

Assistansersättning	2006	2007	2008
Bidragskostnader brutto, mnkr	16 084	18 171	19 855
Inbetalat från kommunerna, mnkr	3 261	3 590	3 818
Bidragskostnader, netto	12 823	14 581	16 037
Förvaltningskostnader, mnkr	142	163	158
Volym, antal beslut	12 548	12 406	11 885
Styckkostnader, kr/beslut	11 347	13 167	13 266
Handläggningstid, andel inom 120 dagar	63%	71%	60%
Tillräckligt beslutsunderlag	93 %	96 %	Mäts inte
Varav andel korrekta beslut	98 %	98 %	Mäts inte

Vårdbidrag	2006	2007	2008
Bidragskostnader, mnkr	2 625	2 638	2 681
Förvaltningskostnader, mnkr	172	176	190
Volym, antal beslut	21 691	20 870	20 965
Styckkostnader, kr/beslut	7 944	8 434	9 059
Handläggningstid, andel inom 120 dagar	63%	73%	65%
Tillräckligt beslutsunderlag	84%	97%	Mäts inte
Varav andel korrekta beslut	99%	99%	Mäts inte

Ekonomisk äldrepolitik

Förmånerna utifrån verksamhetsområde

Ersättning vid ålderdom: Garantipension, bostadstillägg till pensionärer och äldreförsörjningsstöd

Ersättning vid dödsfall: Omställningspension, änkepension och en särskild form av garantipension till dessa förmåner.

Ålderspensionssystemet vid sidan av stats-

budgeten: Inkomstpension, tilläggspension och premiepension.

Politikområdet i sammanfattning

Verksamhet

Jämfört med andra områden förefaller förmånerna inom ekonomisk äldrepolitik ha klarat de omfattande förändringar Försäkringskassan genomgått förhållandevis bra. Vissa störningar kan dock noteras för bostadstillägg till pensionärer.

För ålderspension finns inget mått på handläggningstider på samma sätt som för andra förmåner. Som vanligt har systemet i stort sett fungerat väl så att utbetalningarna betalats ut i tid med rätt belopp till rätt person. En mindre driftsstörning inträffade dock under sommaren i Försäkringskassans nya utbetalningssystem som fick negativa konsekvenser för vissa pensionärer. Exempelvis kunde inte junipensionen till de utlandsbosatta effektueras på normalt sätt. Konsekvensen blev att 11 000 personer inte fick sin pension i rätt tid utan fick vänta cirka åtta dagar på ersättningen.

Handläggningen av bostadstillägg till pensionärer drabbades av förseningar främst under sommaren och liksom för andra förmåner uppstod störningarna i samband med övergången till den nya verksamhetsstrukturen. Liksom för andra förmåner har läget förbättrats under hösten och ärendebalanserna har minskat. För att underlätta för pensionärerna beslutades under sommaren att tills vidare betala ut förmånen provisoriskt till dem som lämnat in en ansökan och haft utbetalning sedan tidigare. Eftersom måttet på handläggningstider avser det definitiva beslutet har denna åtgärd emellertid inte fått något genomslag i resultaten. Andra åtgärder som vidtagits är att ett antal extra handläggningspooler inrättats för att påskynda handläggningen och att vissa justeringar gjorts i de enhetliga arbetsprocesserna (Ensa).

Både ålderspension och bostadstillägg till pensionärer har ingått i de riktade kontroller av beslutskvaliteten som under året ersatt den kontinuerliga kvalitetskontrollen med Oben II. Båda förmånerna redovisar goda resultat för såväl tillräckliga beslutsunderlag som rätt beslut. Resultaten ligger på samma nivå som 2007 även om jämförelser med tidigare år försvåras av att årets mätningar skiljer sig metodmässigt från den kontinuerliga kvalitetskontrollen (se vidare avsnittet Rätt). En osäkerhet som gäller främst

ålderspension är att urvalet i kontrollen begränsades till sex av årets månader, medan urvalet för bostadstilläggen är hämtat från nio månader.

Enligt den årliga kundundersökningen är pensionärerna liksom tidigare år den kundgrupp som är mest positivt inställt till Försäkringskassan, även om skillnaden mot andra grupper har minskat. Precis som för övriga kundgrupper har dock resultaten försämrats. Resultatet har med stor sannolikhet påverkats av att Försäkringskassan under sommaren hade svårigheter att klara utbetalningarna vilket fick medial uppmärksamhet. Den näst mest positiva gruppen i kundundersökningen är de efterlevande. För denna grupp har resultaten inte försämrats i samma utsträckning som för övriga grupper i undersökningen.

Produktiviteten för politikområdet har förbättrats främst därfor att styckkostnaderna för ålderspension fortsatt att minska. Bedömningen är att det åtminstone delvis beror på effektiviseringsvinster av den enhetliga arbetsprocessen (Ensa) som infördes under 2007, men som fått fullt genomslag först detta år.

Förvaltningskostnaderna för politikområdet har fortsatt att minska. För ålderspensionssystemet vid sidan av statsbudgeten har förvaltningskostnaderna sjunkit varje år sedan 2002. Anledningen till årets minskning är främst färre anställda i den nya organisationen.

I april 2008 beslutade regeringen att inrätta en pensionsmyndighet från och med den 1 januari 2010, genom en sammanslagning av den pensionsadministration som i dag sker i Försäkringskassan och Premiepensionsmyndigheten. Ett av motiven för bildandet av Pensionsmyndigheten är att de försäkrade behöver bättre och mer samordnad information och att en särskild myndighet ger bättre förutsättningar för detta. Pensionsmyndigheten kommer utöver ålderspension även att hantera angränsande förmåner som efterlevande-pension, bostadstillägg till pensionärer och äldreförsörjningsstöd. En utredning, pensionsmyndighetsutredningen, tillsattes i maj. Arbetet med förberedelserna bedrivs i projektform och bemannas huvudsakligen med personal från Försäkringskassan och Premiepensionsmyndigheten.

Försäkringskassan och Premiepensionsmyndigheten har under året fortsatt den gemensamma strävan att öka kunskaperna om pensionssystemet och att minska de administrativa kostnaderna. Samarbetet i det så kallade myndighetsgemensamma programmet har fortsett. Sedan januari 2008 kan myndigheternas respektive kundtjänster koppla telefonsamtal mellan sig. Sedan juni har flera aktiviteter övergått till att bedrivas inom pensionsmyndighetsutredningen.

En sammanställning över nyckeltal per förmån återfinns sist i avsnittet Ekonomisk äldrepolitik.

Mål för politikområdet

I avsnittet Måluppfyllelse för äldrepolitiken analyseras de fem särskilda mål som fanns i regleringsbrevet för Ekonomisk äldrepolitik och Ålderspensionssystemet vid sidan om statsbudgeten. Bland annat redovisas hur pensionärernas ekonomiska standard utvecklats den senaste tioårsperioden och att allmänhetens kunskaper om pensionssystemet ökat något.

Försäkringskostnader

Försäkringskostnaderna för Ersättning vid ålderdom har minskat något under 2008. Kostnaderna för garantipension och bostadstillägg till pensionärer (BTP) har precis som föregående år sjunkit vilket beror på att andelen pensionärer som får förmånerna långsiktigt minskar. Detta är en förväntad effekt av att nya ålderspensionärer har inkomstgrundad pension i betydligt större utsträckning än äldre ålderspensionärer. De nya ålderspensionärerna har också högre inkomstgrundad pension i genomsnitt eftersom en allt större andel har ett helt yrkesliv bakom sig.

Försäkringskostnaderna för Ålderspensionssystemet utanför statsbudgeten, det vill säga inkomstpension och tilläggspension, har fortsatt att öka i linje med tidigare år. Den goda inkomstutvecklingen och den därmed positiva indexeringen av pensionerna gör att medelpensionen ökar. Dessutom gör de stora årskullar som nu går i pension att antalet pensionärer ökar.

Politikområdets kostnader per verksamhetsområde, mnkr

	2006	2007	2008
Ersättning vid ålderdom	29 196	28 045	26 908
Ersättning vid dödsfall	15 814	15 704	15 698
Ålderspensionssystemet vid sidan av statsbudgeten	176 213	185 716	199 249
S:a försäkringskostnader	221 223	229 465	241 855
S:a förvaltningskostnader	1 124	1 032	958
Politikområdets totala kostnader	222 347	230 497	242 813

Måluppfyllelse för äldrepolitiken

Mål för politikområdet

Politikområde Ekonomisk äldrepolitik

Mål: Personer med låg eller ingen inkomstrelaterad pension ska garanteras ett värdesäkrat grundskydd. Efterlevande make ska ges ett rimligt ekonomiskt stöd för att klara omställningen efter ett dödsfall.
Målet bedöms vara uppfyllt.

Verksamhetsområde Ålderspensionssystemet vid sidan av statsbudgeten

Mål för verksamhetsgren Information

Mål 1. Försäkringskassan ska tillsammans med Premiepensionsmyndigheten verka för en ökad kunskapspridning om orsakerna till, principerna för och effekterna av pensionsreformen.

Målet är uppfyllt. Försäkringskassan har tillsammans med Premiepensionsmyndigheten på olika sätt verkat för ökad kunskapspridning, dels med utveckling av det orange kuvertet, dels med aktiviteter inom Pensionsrådet.

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

Målet är uppfyllt. Allmänhetens kunskaper om pensionssystemet är stabila och något ökande.

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

Målet är uppfyllt. Kostnaderna för det orange kuvertet har ökat marginellt och är fortsatt låga, sett per individuell kontakt.

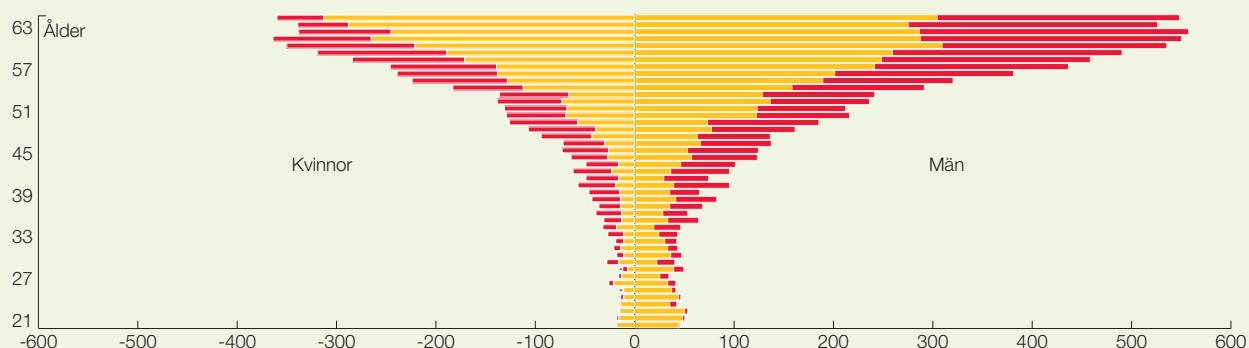
Mål för verksamhetsgren Stabs- och expertfunktion

Mål. Försäkringskassan och Premiepensionsmyndigheten ska på ett effektivt sätt samverka för att minska kostnaderna inom ålderspensionssystemet till nytta för pensionssparare och pensionärer.

Målet är delvis uppfyllt. Myndigheterna har fortsatt sitt samarbete i det myndighetsgemensamma programmet. Flera aktiviteter i programmet har övergått till det förberedande arbetet med Pensionsmyndigheten.

**Antal avlidna 2005 enligt Försäkringskassans registerstatistik,
med eller utan efterlevande, fördelat på ålder och kön**

■ Ingen efterlevande ■ Någon efterlevande



Värdesäkrat grundskydd

Regeringens mål är att personer med låg eller ingen inkomstrelaterade pension ska garanteras ett värdesäkrat grundskydd samt att efterlevande make ska ges ett rimligt ekonomiskt stöd för att klara omställningen efter ett dödsfall. Försäkringskassans bedömning är att målet är uppfyllt. Detta grundar sig bland annat på indexeringssmetoden i det nya pensionssystemet. I och med att garantipensionen vid varje årsskifte skrivs upp med förändringen av prisbasbeloppet för det nya året garanteras att garantipensionen behåller sin köpkraft. Att grundskyddet är värdesäkrat bekräftas i analysen Ekonomisk standard för äldre över tiden som visar att den disponibla inkomsten successivt förbättrats för pensionärerna med lägst inkomster. Vad gäller målet för efterlevande utgår Försäkringskassan främst från rapporten RFV Analyserar 2004:4 som finns refererad i Socialförsäkringens årsredovisning 2004. I rapporten visas att efterlevandes ekonomiska situation i allmänhet är god. I synnerhet gäller det om den avlidne omfattats av tjänstepension. Begreppet rimligt saknar dock en mer precist avgränsad innehöld vilket gör det svårt att bedöma om kravet uppfyllts. I avsnittet Vad händer vid ett dödsfall i aktiv ålder finns en mer aktuell redovisning av hur efterlevandepensionen faller ut för olika familjetyper.

Vad händer vid ett dödsfall i aktiv ålder?

I enlighet med återrapporтерingskravet i regleringsbrevet redovisas här effekterna av ett dödsfall på den ekonomiska standarden för efterlevande. Analysen bygger på uppgif-

ter ur Försäkringskassans databas STORE och avser kön, inkomster och födelseland. Inkomsterna, som räknats om till 2006 års nivå med konsumenterprisindex (KPI), är pensionsgrundande inkomster, sjuk- och aktivitetsersättning, omställningspension/förlängd omställningspension, änkepension och barnpension från socialförsäkringen. Förutom dessa ersättningar får de efterlevande oftast ersättningar genom avtalspensionen och tjänstegrupplivförsäkringen (TGL).

År 2005 avled, enligt SCB, 13 471 personer i Sverige i åldernerna 20 till 64 och av dessa efterlämnade 5 799 en eller flera personer med rätt till ersättning från socialförsäkringen. Fördelningen av de avlidna efter kön och ålder visas i diagrammet.

Den typ av ersättning som de efterlevande har rätt till beror på om de är barn, kvinnor eller män. För barn är större delen barnpension och resten efterlevandestöd. Kvinnor som var gifta 31 december 1989 har rätt till änkepension. Förmånen är under avveckling. Kvinnor födda 1945 eller senare får omställningspension om inte änkepensionen är högre. Efterlevande män beviljas omställningspension. Efterlevande kvinnors änkepension är ofta högre än efterlevande mäns omställningspension eftersom de avlidna männen generellt hade högre inkomst än de avlidna kvinnorna.

Efterlevandeersättningen analyseras här utifrån följande typer av hushåll; enbart en efterlevande vuxen (Enbart vuxen), en efterlevande vuxen med ett eller flera barn (Vuxen med barn) och endast efterlevande barn (Enbart barn). I den sistnämnda gruppen tas hänsyn till om det är ett, två, tre eller fler efterlevande barn, eftersom hushålls storlek påverkar familjens efterlevandeersättning. Ersättningsgraden är beräknad genom att jämföra den genomsnittliga totala efterlevandepensionen året efter dödsfallet med den avlidnes genomsnittliga inkomst året före dödsfallet.

Tabellen visar att hushåll med endast en efterlevande vuxen eller endast ett efterlevande barn har lägst ersättningsgrad med 26 respektive 17 procent av den inkomst den avlidne hade året före dödsfallet. Efterlevandepensionen är högst för hushåll som består av en vuxen och tre eller fler efterlevande barn med en ersättningsgrad på 73 procent.

Ersättningsgrad för olika hushållstyper, avlidna 2005

	Antal barn	Ersättningsgrad (%)	
		2006	2007
Enbart vuxen		26	16
Vuxen med barn	1	41	29
	2	55	46
	3 eller fler	73	66
Enbart barn	1	17	15
	2	31	30
	3 eller fler	55	56

Om man istället jämför hushållets totala inkomst före och efter dödsfallet får man följande resultat. Året efter dödsfallet har hushåll med en efterlevande vuxen med barn en inkomst som i genomsnitt motsvarar 67 procent av hushållets inkomst året före dödsfallet. För hushåll utan barn är motsvarande andel 60 procent. För gruppen "Enbart barn" blir resultatet detsamma som tidigare, 17 procent, här jämförs efterlevandeersättningen med den avlidnes inkomst.

Jämförelse av ersättningsgraden för utrikes och inrikes födda

Av de avlidna år 2005 är 87 procent inrikes födda och 13 procent utrikes födda. De inrikes födda efterlämnar barn i ungefärlig samma grad som utrikes födda. I tabellen är hushållen fördelade efter den efterlevande vuxnes födelseland. För familjer med barn är ersättningsgraderna (efterlevandeersättningen i förhållande till den avlidnes inkomst) något högre för de utrikes födda. En förklaring kan vara att ersättningsgraden ökar för de hushåll i vilka den avlidne inte har haft någon pensionsgrundande inkomst 2004, och detta är vanligare bland de utrikes födda.

Ersättningsgrad året efter dödsfallet uppdelat på om den efterlevande vuxne är född inrikes eller utrikes

Hushållssammansättning	Inrikes födda	Utrikes födda
Vuxen utan barn	25	24
Vuxen med ett barn	41	47
Vuxen med två barn	55	59

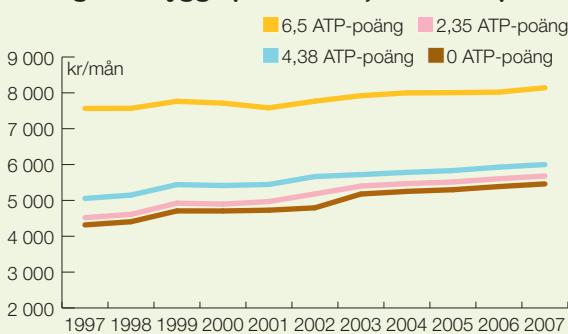
Vidare visar resultaten att ersättningsgraden för de efterlevande männen blir lägre än den för efterlevande kvinnor eftersom vissa ändrar fortfarande har änkepension medan män endast har rätt till omställningspension.

Ekonomin standard för äldre över tiden

I enlighet med återrapparteringskravet i regleringsbrevet redovisas här den ekonomiska utvecklingen på kort och lång sikt för personer med ålderspension.

På uppdrag av Socialdepartementet har Försäkringskassan lämnat en rapport (dnr 28847-2008) över pensionärers ekono-

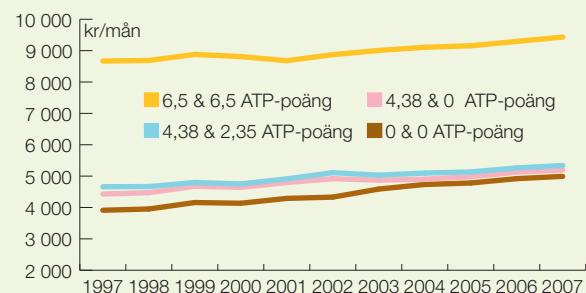
Disponibel inkomst efter avdrag för boendekostnad för ensamstående som bor i en genomsnittlig tvåa byggd på 60-talet, i 2007 års priser



nomiska standard de senaste tio åren. Den är baserad på fyra typfall och genomsnittliga boendekostnader. Som pensionsinkomst räknas folkpension, pensionstillskott och ATP till och med 2002. Från och med 2003 är pensionsinkomsten tilläggs- och garantipension. I diagrammen visas disponibla inkomsten efter hyra. Disponibla inkomsten är inkomsterna enligt ovan plus eventuellt bostadstillägg för pensionärer minus skatt. Avtalspensioner och eventuellt privat pensionssparande ingår inte. Som hyra används genomsnittliga hyror: för ensamstående pensionärer 3 982 kronor per månad (tvåa byggd på 60-talet) och för sammanboende 4 914 kronor per månad (trebyggd på 60-talet).

Diagrammen visar att införandet av den beskattade garantipensionen 2003 innebar en höjning av den disponibla inkomsten för dem med lägst pensioner. För de gifta är bilden likartad som för ensamstående. Men ett hushåll där bågge har tjänat ihop till den tidigare maximala genomsnittliga ATP-poängen kommer naturligtvis att ha en högre disponibel inkomst per person efter boendekostnader, eftersom de har två inkomster men bara en hyra.

Disponibel inkomst per person efter avdrag för boendekostnad för gifta/sammanboende som bor i en genomsnittlig trea byggd på 60-talet, i 2007 års priser



Analys av ekonomisk standard 2007

För en detaljerad analys av äldres ekonomiska standard efter skatter och bidrag för 2007 används Statistiska centralbyråns modell FASIT som bland annat bygger på taxerade uppgifter.¹² Detta innebär att inkomsterna också inkluderar bland annat avtalspensioner och privat pensionssparande. Som ålderspensionärer betraktas de som är 66 år eller äldre och får allmän ålderspension, vilket är 1 573 206 personer i databasen. Av dessa är 888 160 kvinnor, 685 046 män och 166 013 utrikes födda. Av dessa har fortfarande 145 535 personer lön varav 61 187 är kvinnor, 84 348 män och 13 266 födda utrikes. Gruppen har avgränsats till dem som är 66 år eller äldre eftersom många har både löneinkomster och pension under det år de fyller 65.

De äldres allmänna ålderspension, det vill säga inkomst/tilläggs-, premie- samt garantipension, presenteras i första tabellen. Resultaten visar att män har högre pensioner än kvinnor och detta gäller oavsett ursprung.

¹² Data är en prognos utifrån faktisk data från 2006, detta eftersom de taxerade uppgifterna för 2007 ännu inte är sammanställda.

Allmän ålderspension (inkomst-, premie- samt garantipension)

	1:a kvartilen	Median	3:e kvartilen
Samtliga	7 154	10 127	13 156
Inrikes födda män	10 937	12 877	15 363
Inrikes födda kvinnor	6 361	7 921	10 472
Utrikes födda män	8 059	11 946	14 498
Utrikes födda kvinnor	6 381	7 676	9 747

Allmän ålderspension, avtalspension samt privat pensionsförsäkring

	1:a kvartilen	Median	3:e kvartilen
Samtliga	7 977	11 976	15 943
Inrikes födda män	12 483	15 240	18 740
Inrikes födda kvinnor	6 938	9 413	12 724
Utrikes födda män	9 036	13 839	17 215
Utrikes födda kvinnor	7 274	8 807	11 605

För att komplettera bilden av pensionärernas inkomster läggs avtalspensioner och utbetalning från privat pensionssparande till och presenteras i andra tabellen. För medianpersonen består cirka 15 procent av pensionsinkomsten av avtalspension och privat pensionssparande.

En jämförelse av de två tabellerna visar att skillnaderna mellan inkomstgrupperna förstärks när avtalspensioner läggs till, mycket som en följd av att avtalspensionen i allmänhet grundas på ungefär samma underlag som ålderspensionen.

För att se hur den faktiska "köpkraften" ser ut visas i tabellen nedan disponibel inkomst efter avdrag för boendekostnad för ensamstående i hyresrätt. Disponibel inkomst är samtliga inkomster efter transfereringar, det vill säga pensioner, kapitalväckningar och bidrag efter skatt. Ensamstående används för att kunna illustrera skillnader mellan kön och ursprung. (För sammanboende är disponibel inkomst ett genomsnitt för samtliga boende i hushållet vilket exempelvis betyder att skillnaden mellan kvinnor och män skulle försvinna.)

Disponibel inkomst efter avdrag för boendekostnad, ensamstående

	1:a kvartilen	Median	3:e kvartilen
Samtliga	5 182	6 008	8 533
Inrikes födda män	5 509	7 269	9 935
Inrikes födda kvinnor	5 123	5 838	7 741
Utrikes födda män	4 417	6 090	8 593
Utrikes födda kvinnor	5 031	5 752	6 990

Den disponibla inkomsten efter avdrag för boendekostnad går inte att direkt jämföra med de tidigare redovisade typfallsdiagrammen med disponibla inkomster över tiden. Typfallsdiagrammen hade endast med den allmänna ålderspensionen plus bostadstillägg till pensionärer och hyra.

I tabellen redovisas den verkliga disponibla inkomsten, det vill säga samtliga inkomster och transfereringar.

Liksom i tidigare jämförelser har männen högre inkomst än kvinnorna men skillnaderna är nu betydligt mindre. Detta beror på att skatter och bidrag dragits från, respektive tillkommit i inkomsterna vilket har en utjämnnande effekt. I diagrammet nedan illustreras hur den disponibla inkomsten efter avdrag för boendekostnad har utvecklats över tiden sedan 1998, i termer av medianen för respektive grupp. Övervägande delen av de ensamstående ålderspensionärerna i hyresrätt är kvinnor (62 procent) vilket förklarar att deras medianinkomst nästan är identisk med den för samtliga ålderspensionärer. Det är tydligt att männen haft starkast utveckling de sista åren. Över hela perioden har dock kvinnor haft den starkaste utvecklingen av disponibel inkomst efter boendekostnader, 4,3 procent per år jämfört med 4,0 procent per år för männen. Förstärkningen av grundskyddet har bidragit till detta samt att skillnaden i inkomstnivå mellan nytilkomna pensionärer och de äldre som lämnar kollektivet är större hos kvinnor än hos män. För utrikes födda saknas jämförbara data.

Disponibel inkomst efter avdrag för boende-kostnad för inrikes födda ensamstående ålderspensionärer i hyresrätt, i löpande priser



Alderspension för personer bosatta utomlands

I regleringsbrevet finns ett återrapporteringskrav att redovisa handläggningstider och styckkostnader per beslut för ålderspension för personer bosatta utomlands. Både handläggningstider och styckkostnader är i stort sett oförändrade jämfört med år 2007. För styckkostnaderna gäller dock att de organisationsförändringar som gjorts inom myndigheten gör att det finns osäkerheter i jämförelsen mellan 2007 och 2008. Om jämförelsen utsträcks ytterligare några år bakåt i tiden har resultaten förbättrats både vad gäller styckkostnader och handläggningstider.

Styckkostnader och handläggningstider för personer bosatta utomlands

Styckkostnader	2005	2006	2007	2008
Ålderspension	-	3 064	1 920	1 885
Handläggningstider (kvartil 3)	2005	2006	2007	2008
Ålderspension	484	279	276	282

Ökad kunskapsspridning

Regeringens mål att Försäkringskassan tillsammans med Premiepensionsmyndigheten ska verka för en ökad kunskapsspridning om orsakerna till, principerna för och effekterna av pensionsreformen bedöms vara uppfyllt.

Under 2008 har utvecklingsarbetet avseende det orange kuvertet fortsatt. Syftet är att mottagarna i 2009 års utskick ska möta en ännu mer förenklad och individanpassad information. Genom en både grafisk och språklig utveckling ska informationen på första sidan lyftas fram i ett mer överskådligt och för individen relevant format.

Samarbetet med aktörerna på pensionsområdet inom Pensionsrådet, som Försäkringskassan och PPM initierade 2007, har fortsatt under året. Samverkan har bedrivits inom framförallt två projekt. Det ena projektet gäller den gemensamma terminologin, Pensionsorden, som är klar och kommer att publiceras på MinPension.se under februari 2009. Det andra projektet är ett prognosprojekt som i en första fas beskrivit och analyserat de faktorer som styr prognosberäkningen, om vilka antaganden som ska göras, hur prognoserna ska beräknas och i vilka frågeställningar branschens aktörer behöver enas om en gemensam hållning. De verktyg som används av pensionsbranschen ger i dag mycket olika resultat för den allmänna pensionen, och antagandena och beräkningarna ifrågasätts ofta. I nästa fas kommer även tjänstepensioner och privata pensioner att inkluderas i arbetet.

För andra året i rad genomfördes en undersökning i samband med utskicket i januari av 2008 års orange kuvert till pensionärer. Avsikten var att mäta hur pensionärerna upplever informationen i det för dem mer individuellt anpassade orange kuvertet. Pensionärerna får utbetalningsbesked för det kommande året, information om eventuella nyintjänade pensionsrätter för inkomståret och information om premiepensionsfonderna. Pensionärer som enbart har uttag av premiepension får utöver den övriga informationen även prognos på sin framtida inkomstpension.

Precis som i tidigare mätningar av orange kuvertet har Försäkringskassan kunnat konstatera att förtroendet för den allmänna pensionen är relaterad till hur bra kännedomen om den allmänna pensionen är. De pensionärer som känner till den allmänna pensionen bättre har större förtroende för den. Denna grupp upplever även att informationen är värdefull och användbar. De pensionärer som upplever sig känna till den allmänna pensionen dåligt eller inte alls är överrepresenterade bland dem som inte läser innehållet. Andelen män som inte har något förtroende alls för den allmänna pensionen är högre än andelen kvinnor som inte har något förtroende.

Undersökningen visade att 91 procent av respondenterna spontant erinrade sig att de fått kuvertet. Av dem hade 95 procent öppnat kuvertet och tagit del av informationen. Detta är något lägre än vid fjolårets mätning då motsvarande resultat var 97 respektive 94 procent.

Vidare var det 71 procent som tyckte att informationen de får i orange kuvert är värdefull och användbar. Motsvarande värde i fjolårets undersökning var 79 procent men denna skillnad är inte statistiskt säkerställd.

Kunskaperna om ålderspensionssystemet

Regeringens mål att fler ska ha sådan kunskap om hela ålderspensionssystemet att de kan bedöma nivån på sin framtida allmänna pension och på vilket sätt de kan påverka pensionens storlek bedöms vara uppfyllt.

För tredje året i rad genomförde Försäkringskassan och PPM en kunskapsmätning om den allmänna pensionen. Sammanfattningsvis visar undersökningen att kunskapen har ökat bland både kvinnor och män, och ökningen är tydligast bland kvinnor. I de flesta frågor ligger kunskaperna hos personer födda utrikes något lägre än hos inrikes födda. Uppgifter för utrikes födda finns inte särredovisat i 2007 års undersökning.

När det gäller frågan om huruvida den allmänna pensionen påverkas av vid vilken ålder man börjar ta ut den har kunskapen ökat något (93 procent jämfört med 91 procent 2007). Årets undersökning visar en ökning bland kvinnorna och 93 procent, jämfört med 90 procent 2007, anger rätt svar. Bland utrikes födda är andelen 90 procent.

Cirka 86 procent (85 procent 2007) av respondenterna känner till att den svenska ekonomins utveckling påverkar storleken på den allmänna pensionen. Här har kännedomen bland kvinnor ökat (87 procent jämfört med 84 procent 2007) medan den minskat bland män (84 procent i år och 87 procent 2007). Bland utrikes födda är kännedomen 81 procent.

Kunskapen om att inkomster man haft under hela livet påverkar hur mycket man får i pension är hög och stabil (88 procent i år jämfört med 87 procent 2007) och jämn mellan könen. Här är kunskapen något större bland utrikes födda, 91 procent.

Totalt anger 18 procent felaktigt att den allmänna pensionen kan tas ut först från och med 65 års ålder (20 procent år 2007). Samtidigt känner 32 procent till att man kan börja ta ut den allmänna pensionen någon gång mellan 61 och 64 års ålder (16 procent år 2007). Det är små skillnader mellan könen. Sammantaget är detta en viss kunskaphöjning. Bland de utrikes födda anger 30 procent att uttag kan ske först vid 65 år, och 26 procent att första uttag kan ske någon gång mellan 61 och 64 års ålder.

Av de tillfrågade känner 77 procent till att det går att välja att ta ut en mindre del av sin allmänna pension. Denna andel var 59 procent 2007. Det är en större andel kvinnor (79 procent i år och 62 procent 2007) som känner till möjligheten än andelen män (74 procent i år jämfört med 56 procent 2007). Här är det en något lägre andel (70 procent) bland utrikes födda som tror att det går att ta ut mindre del.

Det är 84 procent som känner till att man kan arbeta samtidigt som man tar ut sin pension. En stor ökning sedan 2007 då andelen var 66 procent. Skillnaden mellan könen är liten. Bland utrikes födda anger 74 procent att det är möjligt att jobba samtidigt som man tar ut sin pension.

Kostnad för det orange kuvertet

Regeringens mål att informations- och uppföljningsinsatser ska vara kostnadseffektiva och sammantaget ge en helhetsbild av ålderspensionssystemet bedöms vara uppfyllt.

Totalkostnaden för det orange kuvertet har ökat med drygt en miljon kronor jämfört med 2007. Den huvudsakliga anledningen är att portokostnaderna ökat med cirka 600 000 kronor samt att 168 000 fler kuvert distribuerats. Sammantaget har styckkostnaden per kuvert ökat marginellt jämfört med föregående år men kostnaden är betydligt lägre än 2005.

En faktura som avsåg 2007 års utskick bokfördes först år 2008, vilket resulterade i att för låga kostnader redovisades i årsredovisningen för 2007. Uppgifterna avseende produktion och utskick samt styckkostnad i tabellen nedan är korrigrade för att korrekt visa kostnaderna för 2007 och 2008.

Kostnad för det orange kuvertet, kronor

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

Arbetet med att sänka kostnaderna för administrationen

Regeringens mål att Försäkringskassan och Premiepensionsmyndigheten på ett effektivt sätt ska samverka för att minska kostnaderna inom ålderspensionssystemet till nytta för pensionssparare och pensionärer bedöms vara uppfyllt.

Försäkringskassans förvaltningskostnader för ålderspensionssystemet vid sidan av statsbudgeten har liksom varje år sedan 2002 sjunkit. Under 2008 har kostnadsminskningen planat ut något efter de tidigare årens kraftiga minskningar. Se tabell i Övrig ekonomisk redovisning.

Samarbetet med PPM

I regleringsbrevet finns återrapporteringsskrav på redovisning av hur samarbetet mellan Försäkringskassan och PPM har bedrivits.

I det så kallade myndighetsgemensamma programmet har det även 2008 bedrivits aktiviteter som syftar till att minska det allmänna pensionssystemets totala kostnader och öka kvaliteten i främst de informationstjänster myndigheterna tillhandahåller.

Under 2007 startades ett gemensamt projekt (WAP-projektet) mellan Försäkringskassan och PPM för att intensifiera samarbetet kring information och administration av den allmänna pensionen. Fokus låg på att skapa en gemensam webbplats samt att hålla samman ansökan och beslut om pension mellan myndigheterna. Under 2008 fick detta arbete en annan inriktning efter att regeringen fattade beslut

om att inrätta en pensionsmyndighet. WAP-projekten lades formellt ned och det pågående arbetet fördes in i projektet för att etablera den nya pensionsmyndigheten. I syfte att underlätta för kunderna inleddes Försäkringskassan och PPM i januari 2008 ett samarbete som innebär att myndigheternas kundtjänster kan koppla samtal emellan sig.

Både WAP-projekten och samarbetet kring kundtjänst redovisades i en med PPM gemensam rapport till regeringen i maj 2008.

Nyckeltal per förmån

Metoden för mätning av andelen tillräckliga beslutsunderlag och andelen korrekta beslut är förändrad jämfört med tidigare år vilket leder till stora jämförelseproblem, se vidare avsnittet Rätt.

Ålderspension	2006	2007	2008
Försäkringskostnader, mnkr	21 338	20 375	19 348
Förvaltningskostnader, mnkr	679	623	569
Volym, antal utbetalningar	20 962 810	21 390 280	21 510 280
Styckkostnader, kr/utbet.	32	29	26
Tillräckligt beslutsunderlag	93%	98%	98%
Varav andel korrekta beslut	99%	100%	99%

Bostadstillägg till pensionärer	2006	2007	2008
Bidragskostnader, mnkr	7 439	7 268	7 123
Förvaltningskostnader, mnkr	395	356	358
Volym, antal beslut	526 983	516 089	488 531
Styckkostnader, kr/beslut	757	696	736
Handläggningstid, andel inom 30 dagar	76%	76%	44%
Tillräckligt beslutsunderlag	97%	97%	100%
Varav andel korrekta beslut	96%	96%	96%

Förmån som inte ingår i något av socialförsäkringens politikområden

Aktivitetsstöd	2006	2007	2008
Bidragskostnader, mnkr	11 757	6 376	6 744
Förvaltningskostnader, mnkr	180	151	185
Volym, antal utbetalningar	1 229 729	671 901	780 558
Styckkostnader, kr/utbet.	147	224	237
Tillräckligt beslutsunderlag	97%	99%	Mäts inte
Varav andel korrekta beslut	99%	100%	Mäts inte

Övrig ekonomisk redovisning

Försäkringskassans ekonomiska ställning 2008, tkr

	Anslags-finansiering	Egna resultatområden				
		Älders-pension	Familje-bidrag	Små-företagar-försäkring	FMC	Övrigt ¹
Ingående över- resp. underskott	471 442	301 813	-792	0	13 526	8 720
Intäkter						
Tilldelade medel	6 943 376					
Avgiftsintäkter		264 792	5 292	777	132	15 366
Övriga intäkter	592 190	0	0	0	490	2 148
<i>Totalt</i>	7 535 566	264 792	5 292	777	622	17 514
Kostnader	-8 278 851	-501 322	-3 722	-777	-3 811	-26 184
Årets resultat	-743 285	-236 530	1 570	0	-3 189	-8 670
Korrigering periodiserade kostnader	-8 154					
Utgående över- resp. underskott	-279 997	65 283	778	0	10 337	50

1. Administration av statlig fordran, ersättning från affärsdrivande verk, ersättning för ADB-bearbetning, tjänsteexport samt Institutet för stressmedicin.

Egna resultatområden där avgiftsintäkterna får disponeras

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

Småföretagarförsäkring, tkr

	Budget			
	2006	2007	2008	2008
IB	-623	-601	0	0
Avgiftsintäkter	1 800	2 500	777	2 000
Kostnader	-1 778	-1 899	-777	-2 000
Årets resultat	22	601	0	0
UB	-601	0	0	0

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

FMC - Försäkringsmedicinskt centrum, tkr

	2006	2007	2008
IB	9 904	11 047	13 526
Avgiftsintäkter	103 258	82 950	132
Övriga intäkter		151	407
Totalt	103 409	83 357	622
Kostnader	-102 266	-80 878	-3 811
Årets resultat	1 143	2 479	-3 189
Korrigering för överförd pensions-skuld till SPV			
UB	11 047	13 526	10 337

Försäkringskassan drev fram till 1 november 2007 medicinsk utredningsverksamhet i egen regi vid Försäkringsmedicinskt centrum då rörelsen överläts till Manpower Hälsofarpartner AB. Kostnaderna för 2008 avser framförallt pensionskostnader för tidigare personal.

Administration av statlig fordran, tkr

	2006	2007	2008	Budget 2008
IB	-	-	0	0
Avgiftsintäkter	9 776	10 912	11 598	11 000
Kostnader	-9 776	-10 912	11 598	-11 000
Årets resultat	0	0	0	0
UB	0	0	0	0

Avgiftsintäkterna avser de avgifter som tas ut av gälde-närer 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 2008 till 37 090. Överskjutande kostnader täcks med anslagsmedel. Avvikelsen mellan budget och utfall får anses ligga inom normalt intervall.

Familjebidrag och dagpenning till totalförsvarspliktiga, tkr

	2006	2007	2008	Budget 2008
IB	3 314	992	-792	0
Avgiftsintäkter	3 458	2 708	5 292	4 000
Kostnader	-5 780	-4 492	-3 722	-4 000
Årets resultat	-2 322	-1 784	1 570	0
UB	992	-792	778	0

Enligt lagen (1991:1488) om handläggning av vissa ersättningar till den som tjänstgör inom totalförsvaret handhar Försäkringskassan frågor om dagpenning och familjebidrag. Försäkringskassans administration av dessa ersättningar finansieras av totalförsvaret. Avvikelsen mellan budgeterade intäkter och verkliga intäkter 2008 beror på hänsynstagande till underskott 2007. Kostnadsavvikelsen får anses vara normal.

Älderspension, tkr

	2006	2007	2008	Budget 2008
IB	139 319	311 759	301 813	213 759
Avgiftsintäkter	806 059	520 362	264 792	264 800
Kostnader	-633 619	-530 308	-501 322	-476 300
Årets resultat	172 440	-9 946	-236 530	-211 500
UB	311 759	301 813	65 283	2 259

Enligt lagen (1998:674) om inkomstgrundad ålderspension ska förvaltningskostnaderna för ålderspensionssystemets fördelningsdel belasta AP-fonderna. Avgiftsintäkterna beslutas årligen av regeringen. I tabellen ingår även ersättningar från Premiepensionsmyndigheten för det arbete Försäkringskassan utför för dess räkning. Avgiftsintäkterna uppgår till budgeterat belopp och kostnaderna är 25 mnkr högre än budget. Kostnadsavvikelsen får anses vara normal.

Ersättning från affärsdrivande verk, tkr

	Budget			
	2006	2007	2008	2008
IB	-	0	0	0
Avgiftsintäkter	2 851	2 678	2 343	2 900
Kostnader	-2 851	-2 678	-2 343	-2 900
Årets resultat	0	0	0	0
UB	0	0	0	0

Tjänsteexport, tkr

	2006	2007	2008
IB	529	828	50
Avgiftsintäkter	2 365	1 658	0
Kostnader	-2 066	-2 436	-18
Årets resultat	299	-778	-18
UB	828	50	32

För att uppnå kostnadsneutralitet mellan företag som erlägger arbetskadeavgift (i vilken ingår ett påslag för administration) och statliga affärssverk gör Försäkringskassan ett påslag på de ersättningar affärssverken erlägger till Försäkringskassan för att täcka kostnader för livräntor uppkomna före 1 juli 1995, som affärssverken ska svara för enligt principen om självrisk. Avgiften är satt för att uppnå kostnadsneutralitet och inte för att täcka uppkomna kostnader. Kostnaden för att administrera ifrågavarande livräntor är ca 7 mnkr per år. Intäkter var budgeterade till 2,9 mnkr och verkligt utfall uppgår till 2,3 mnkr beroende på lägre fakturerade livräntekostnader. Avvikelsen är normal.

ADB, tkr

	Budget			
	2006	2007	2008	2008
IB	-	0	61	0
Avgiftsintäkter	1 299	2 511	1 354	1 000
Kostnader	-1 299	-2 450	-1 397	-1 000
Årets resultat	0	61	-43	0
UB	0	61	18	0

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

Övrigt

Under övrigt i regleringsbrevet återfinns tjänsteexport samt verksamhet hos Institutet för stressmedicin. Nedan har gjorts en uppdelning med separat redovisning över dessa två områden. Det finns en stor avvikelse mellan budget i regleringsbrevet och utfall för dessa två områden. Orsaken är att budget omfattar även intäkter och kostnader som egentligen inte ingår i de särskilda resultatområdena utan utgör intäkter och kostnader inom ramen för § 4 i Avgiftsförordningen.

Försäkringskassan får enligt sin instruktion bedriva tjänsteexport inom sitt verksamhetsområde. Inga intäkter från tjänsteexporten har bokförts under året. Kostnaderna uppgår till 18 tkr. Tjänsteexporten kommenteras under avsnittet Stabs- och expertfunktion.

Institutet för stressmedicin, tkr

	2006	2007	2008
IB	8 488	8 485	8 609
Avgiftsintäkter	12 231	12 762	71
Övriga intäkter	536	554	2 148
Totalt	12 767	13 316	2 219
Kostnader	-12 770	-13 192	-10 828
Årets resultat	-3	124	-8 609
UB	8 485	8 609	0

Regeringen har i beslut (2001-12-13, 2002-05-30 och 2004-12-22) beviljat Försäkringskassan och Västra Götalandsregionen bidrag på sammanlagt 20 mnkr för att bedriva forskning, utvärdering m.m. inom ramen för ett institut för stressmedicin. Västra Götalandsregionen och Försäkringskassan har även tillskjutit medel för verksamheten. Försäkringskassan var medelsförvaltare. Verksamheten avslutades 2007-12-31 med ett överskott på 8 609 tkr. Enligt regeringsbeslut daterat 2007-12-13 har 2 148 000 kr av överskottet betalats ut till Västra Götalandsregionen för att avsluta pågående forskningsprojekt. Resterande överskott har återbetalats till staten, Västra Götalandsregionen och Försäkringskassan i proportion till gjorda insatser.

**Fördelning av verksamhetens intäkter och kostnader 2008
på verksamhetsområden och verksamhetsgrenar, mnkr**

Verksamhets-område	Verksam- hetsgren	Intäkter av anslag				Övriga intäkter				Verksamhetens kostnader			
		Ärende- produktion	Infor- mation	Stabs- och expert- funktion	Totalt	Ärende- produktion	Infor- mation	Stabs- och expert- funktion	Totalt	Ärende- produktion	Infor- mation	Stabs- och expert- funktion	Totalt
13 Hälso- och sjukvårds-politik													
Tandvård	214	22	8	244	3	1	0	4	179	19	7	205	
Hälso- och sjukvård	42	4	2	48	1	0	0	1	43	4	2	49	
16 Handikapppolitik													
Insatser för delaktighet o jämlikhet	159	17	6	181	2	0	0	2	165	17	6	188	
19 Ersättning vid arbets- oförmöga													
Ersättning vid och åtgärder mot ohälsa	4 287	448	166	4 901	66	7	3	75	4 354	455	168	4 977	
20 Ekonomisk äldrepolitik													
Ersättning vid ålderdom	363	38	14	415	6	1	0	7	374	39	14	427	
Ersättning vid dödsfall	16	2	1	19					22	2	1	25	
Ålderspensionssystemet vid sidan av statsbudget					232	24	9	265	442	47	17	506	
21 Ekonomisk familjepolitik													
Försäkring Behovsprövade bidrag	993	104	38	1 135	15	2	1	18	1 011	106	39	1 156	
Generella bidrag	725	76	28	829	11	1	0	12	741	77	29	847	
Generella bidrag	194	20	7	221	3			3	201	21	7	229	
Övrigt	162	17	6	185	9	1		10	166	17	7	190	
Summa	7 155	748	276	8 179	348	37	13	398	7 698	804	297	8 799	

Tabellen visar Försäkringskassans intäkter respektive kostnader uppdelade på verksamhetsområden och verksamhetsgrenar. Intäkterna avser Försäkringskassans totala intäkter av anslag, avgifter och andra ersättningar med mera. Kostnaderna är Försäkringskassans totala kostnader exklusive förvaltningskostnader för Institutet för stress-medicin med 11, FMC med 4, tjänsteexport och främmande tjänster hos Utvecklingsdivisionen med 1. Totala förvaltningskostnader inklusive dessa poster blir 8 815.

Upplysningar

I detta avsnitt lämnas allmänna upplysningar om resultatredovisningen. Längst bak i avsnittet finns en förmånsöversikt.

Upplysningar om resultatredovisningen

Återrapportering utanför årsredovisningen

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

Innehållsförteckning över mål

Regleringsbrevet för 2008 innehöll betydligt färre återrapporteringskrav som skulle redovisas i årsredovisningen jämfört med tidigare. Därför finns det i denna årsredovisningen ingen särskild innehållsförteckning över mål och återrapporteringskrav.

Avvikelse från politikområdesindelningen

Förstånden handikappersättning och vårdbidrag analyseras, i huvudsak under politikområdet Handikappolitik trots att de egentligen hör hemma under andra politikområden. Detta har gjorts för att förbättra möjligheterna till en samlad analys av stöden för personer med funktionsnedsättning. I redovisningen av områdenas totala utgifter och produktiviteten per politikområde ingår dock handikappersättningen i Ersättning vid arbetsoförmåga och vårdbidraget i Ekonomisk familjepolitik.

Andra utbetalningar

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

Resultaten i siffror

Den i tidigare årsredovisningar samlade nyckeltalsredovisningen i Resultaten i siffror har i år fördelats upp och lagts sist i respektive politikområdeskapitel i avsnitten Nyckeltal per förstånd. Aktivitetsstöd som inte hör till något av socialförsäkringens politikområden redovisas längst bak i Ekonomisk äldrepolitik. En del uppgifter som tidigare redovisades i Resultaten i siffror redovisas inte längre i årsredovisningen.

Riktade kvalitetskontroller

Den kontinuerliga kvalitetskontrollen av bland annat beslutsunderlag och beslut har detta år ersatts av en riktad kontroll av 16 stora förstånd, vilket försämrar jämförbarheten mellan åren. En mer utförlig redovisning av metod och jämförelseproblem finns i avsnittet Rätt.

Inga spridningsmått i Medarbetaravsnittet

I medarbetaravsnittet brukar en del av statistiken redovisas med spridningsmått för olika delar av organisationen. Tidigare har spridningsmåttet omfattat de 21 länsorganisationerna samt huvudkontoret. Ett över tiden jämförbart mått kan inte tas fram för den nya organisationen eftersom länsindelningen upphört. Därför redovisas inga mått på spridningen i medarbetaravsnittet detta år. Till nästa årsredovisning bör det återigen vara möjligt att ta fram ett jämförbart spridningsmått, dock utifrån en annan struktur än tidigare.

Tandvård

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

Tandvård i produktivitetsmåttet

I det samlade produktivitetsmåttet har det ovan beskrivna problemet med volymstatistiken hanterats genom att betrakta den nya försäkringen och den gamla försäkringen som två olika prestationer. Volymstatistik finns för såväl den gamla som den nya försäkringen och den totala förvaltningskostnaden för tandvården har fördelats på de olika försäkringarna med ledning av tidredovisningen som finns uppdelad på den gamla och den nya försäkringen.

Styckkostnader

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

I analyserna i resultatredovisningen används endast det styckkostnadsmått som anses vara det mest relevanta måttet på produktiviteten (och som används i det sammanvägda produktivitetsmått för hela Försäkringskassan som redovisas i avsnittet Produktivitet). När det i analyserna allmänt skrivs om styckkostnadsresultat avses styckkostnaden per beslut för alla förstånd utom *barnbidrag, föräldrapenning, tillfällig föräldrapenning, rehabiliteringspenning, ålderspension och aktivitetsstöd*. I dessa fall avses styckkostnad per utbetalning. Ytterligare ett viktigt undantag är *sjukpenning* där styckkostnaden i analyserna baseras på antalet avslutade sjukfall. Att *antalet avslutade sjukfall* används som nämnare i detta fall är att det har en starkare koppling till Försäkringskassans mål att förkorta sjukfallen och återföra människor till arbetsmarknaden än *antalet utbetalningar* som delvis kan vara ett direkt kontraproduktivt mått i förhållande till myndighetens mål.

Styckkostnader i löpande och fasta priser

Det produktivitetsmått för hela Försäkringskassan som redovisas i avsnittet Produktivitet är beräknat i fasta priser (se metodbeskrivning i avsnittet). I politikområdeskapitlet redovisas kortfattat hur produktiviteten utvecklats per politikområde. Produktivitetsmåttet är i princip en sammanvägning av olika styckkostnader och när produktivi-

teten analyseras avses styckkostnaderna i fasta priser. I avsnitten Nyckeltal per förmån redovisas dock styckkostnaderna i löpande priser. Det prisindex som används är SCB:s implicitprisindex för statlig konsumtion. För att räkna om 2007 års styckkostnader till 2008 års har de dividerats med 0,9571. För övriga år är omräkningstalen; 2006: 0,9275, 2005: 0,8909 och 2004: 0,8659

Förändringar i nyckeltal

I några fall kan redovisade nyckeltal för 2006 och 2007 ha ändrats jämfört med Årsredovisningen för 2007. I de flesta fall handlar det om smärre fel på grund av felräkning eller någon mindre definitionsändring. I de fall ändringen är stor och har betydelse för slutsatserna som dras redovisas detta i årsredovisningen.

Förmånsöversikt

Ersättning vid arbetsoförmåga

Ersättning vid arbetsoförmåga

- Sjukpenning
- Förlängd sjukpenning
- Fortsatt sjukpenning
- Rehabiliteringsersättning
- Bidrag till arbetshjälpmittel
- Sjuklönegarantin
- Särskilt högrisksskydd
- Aktivitetsersättning
- Sjukersättning
- Särskild ersättning för aktiviteter

- Arbetsskadeersättningar
- Yrkesskadeersättningar
- Närståendeponning
- Handikappersättning

Hälso- och sjukvårdspolitik

Tandvård

- Tandvård

Hälso- sjukvård

- Sjukvård i internationella förhållanden
- Smittbärarersättning

Ekonomisk familjepolitik

Försäkring

- Föräldrapenning
- Tillfällig föräldrapenning
- Havandeskapspenning
- Barnpension
- Pensionsrätt för barnår

Behovsprövade bidrag

- Bostadsbidrag
- Underhållstöd
- Vårbidrag

Generella bidrag

- Barnbidrag inkl. flerbarnstillägg
- Adoptionskostnadsbidrag

Handikappolitik

Insatser för delaktighet och jämlighet

- Assistansersättning
- Bilstöd

Övrigt

- Frivillig pension
- Sjömanspension

Ålderspensionssystemet vid sidan av statsbudgeten

- Inkomstpension
- Tilläggspension
- Premiepension (administreras av PPM men utbetalas av Försäkringskassan)

Ersättning vid ålderdom

- Garantipension till ålderspension
- Bostadstillägg till pensionärer
- Äldreförsörjningsstöd
- Särskilt pensionstillägg

Ersättning vid dödsfall

- Omställningspension
- Särskild efterlevandepension
- Änkepension
- Garantipension till omställningspension, särskild efterlevandepension och änkepension

Andra utbetalningar

- Aktivitetsstöd
- Dagpenning till totalförsvarspliktiga

- Familjebidrag till totalförsvarspliktiga
- Försäkring mot kostnader för sjuklön
- Ersättning enligt det statliga personskadeskyddet

Årsredovisningens finansiella delar

Resultaträkning	80
Balansräkning	81
Anslagsredovisning	82
Finansieringsanalys	87
Sammanställning över väsentliga uppgifter	89
Redovisningsprinciper	90
Noter med mera	92

RESULTATRÄKNING (mnkr)
Perioden 1 januari–31 december

	2008	2007
Verksamhetens intäkter		
Intäkter av anslag (not 1)	8 179	8 211
Intäkter av avgifter och andra ersättningar (not 2)	332	592
Intäkter av bidrag (not 3)	52	124
Finansiella intäkter (not 4)	13	4
Summa	8 576	8 931
Verksamhetens kostnader		
Kostnader för personal (not 5)	-5 921	-6 613
Kostnader för lokaler	-775	-735
Övriga driftkostnader (not 6)	-1 412	-1 232
Finansiella kostnader (not 7)	-81	-82
Avskrivningar och nedskrivningar (not 8)	-626	-563
Summa	-8 815	-9 225
Verksamhetsutfall	-239	-294
Uppbördsverksamhet		
Intäkter		
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras av myndigheten (not 9)	64	29
Socialavgifter	403 502	381 115
Allmän pensionsavgift	86 662	80 094
Statlig ålderspensionsavgift	27 433	27 260
Skatter (not 10)	5 281	4 790
	522 942	493 288
Avgår		
Medel som tillförlits statsbudgeten från uppbördsvärksamheten	-291 805	-274 833
Inleverans till AP-fonderna	-202 745	-191 122
Överföring till premiepensionssystemet	-28 371	-27 309
	-522 921	-493 264
Saldo uppbörd	21	24
Transfereringar		
Intäkter		
Medel som erhållits från statsbudgeten för finansiering av bidrag	237 096	238 582
Medel som erhållits från myndigheter för finansiering av bidrag	6 800	6 435
Övriga erhållna medel för finansiering av bidrag	5 600	5 423
Medel som erhållits från AP-fonderna	199 203	185 666
Finansiella intäkter (not 11)	109	69
Finansiella kostnader (not 12)	-9	-34
	448 799	436 141
Avsättning till/upplösning av fonder m.m. (not 29)	-70	31
Kostnader		
Politikområden		
13 Hälsa- och sjukvårdspolitik (not 13)	-4 541	-3 838
16 Handikappolitik	-20 055	-18 411
19 Ersättning vid arbetsförmåga	-107 771	-111 284
20 Ekonomisk äldrepolitik	-42 606	-43 748
Ålderspensionssystemet vid sidan av statsbudgeten	-199 249	-185 716
21 Ekonomisk familjepolitik	-68 077	-66 725
Övriga förmåner	-6 819	-6 441
	-449 118	-436 163
Saldo transfereringar	-389	9
Årets kapitalförändring	-607	-261

BALANSRÄKNING (mnkr)
Perioden 1 januari–31 december

	2008	2007
TILLGÅNGAR		
Immateriella anläggningstillgångar (not 14)		
Balanserade utgifter för utveckling av IT-system	1 565	1 391
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	74	41
	<hr/>	<hr/>
	1 639	1 432
Materiella anläggningstillgångar		
Förbättringsutgifter på annans fastighet (not 15)	41	43
Maskiner, inventarier, installationer m.m. (not 16)	322	317
	<hr/>	<hr/>
	363	360
Finansiella anläggningstillgångar		
Andra långfristiga fordringar (not 17)	4	5
Varulager m.m.		
Varulager	2	2
Förskott till leverantörer	-	5
	<hr/>	<hr/>
	2	7
Fordringar		
Kundfordringar	22	23
Fordringar hos andra myndigheter (not 18)	506	422
Övriga fordringar (not 19)	2 666	2 636
	<hr/>	<hr/>
	3 194	3 081
Periodavgränsningsposter (not 20)		
Förutbetalda kostnader	194	159
Upplupna bidragsintäkter	104	120
Övriga upplupna intäkter	144	119
	<hr/>	<hr/>
	442	398
Avräkning med statsverket		
Avräkning med statsverket (not 21)	7 055	7 140
Kortfristiga placeringar		
Obligationer och andra värdepapper (not 22)	1 526	1 471
Kassa och bank		
Behållning ränteckonto i Riksgäldskontoret (not 23)	410	913
Kassa och bank (not 24)	27	19
	<hr/>	<hr/>
	437	932
Summa tillgångar	14 662	14 826
KAPITAL OCH SKULDER		
Myndighetskapital		
Statskapital	0	0
Donationskapital	-	6
Balanserad kapitalförändring (not 25)	492	747
Kapitalförändring enligt resultaträkningen (not 26)	-607	-261
	<hr/>	<hr/>
	-115	492
Fonder		
Fonder (not 27)	1 108	1 024
Avsättningar		
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser (not 28)	181	134
Avsättning för frivillig pensionsförsäkring (not 29)	541	555
Avsättning för engångspremier vid omställning (not 30)	57	188
	<hr/>	<hr/>
	779	877
Skulder m.m.		
Lån i Riksgäldskontoret (not 31)	2 025	1 592
Skulder till andra myndigheter (not 32)	186	237
Leverantörsskulder	579	771
Övriga skulder	8 482	8 364
	<hr/>	<hr/>
	11 272	10 964
Periodavgränsningsposter (not 33)		
Upplupna kostnader	1 618	1 464
Oförbrukade bidrag	0	5
Övrigt förutbetalda intäkter	0	0
	<hr/>	<hr/>
	1 618	1 469
Summa kapital och skulder	14 662	14 826
Ansvarsförbindelser		
Övriga ansvarsförbindelser (not 34)	46	30

ANSLAGSREDOVISNING FÖR FÖRSÄKRINGSKASSAN (mnkr)

Utfall för perioden 1 januari till 31 december 2008

Redovisning mot anslag

Anslag	Ingående överfö- rings- belopp	Årets tilldelning enligt reglerings- brev	Omdis- ponerade anslags- belopp	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Inkomster	Utgående överförings- belopp	Not A-M
Politikområde 13									
Hälsovård, sjukvård och social omsorg									
9 13: 1 Tandvårdsförmåner m.m.									A
4 Kompetenscentrum på tandvårdsområdet									
5 Tandvårdssersättning	-39	5 270			5 231	-3 867		1 364	B
<i>Summa 9 13:1</i>	-39	5 270		0	5 231	-3 867		1 364	
9 13: 3 Bidrag till hälso- och sjukvård									C
27 Statlig ålderspensionsavgift			1			1	-1		
9 13: 8 Sjukvård i internationella förhållanden									D
1 Sjukvård i internationella förhållanden	-21	440			419	-362		57	
Politikområde 16									
Handikappolitik									
9 16: 7 Bilstöd till personer med funktionshinder									
1 Bilstöd till personer med funktionshinder	-2	235			233	-200		33	E
2 Till regeringens disposition									
9 16: 8 Kostnader för statlig assistansersättning									
1 Assistansersättning	-224	16 208			15 984	-19 858	3 856	-18	
Politikområde 19									
Ersättning vid arbetsoförmåga									
10 19: 1 Sjukpenning och rehabilitering m.m.									
21 Sjukpenning	2 449	25 047	-2	2 449	25 045	-22 664		2 381	F
18 Statlig ålderspensionsavgift för sjukpenning		1 974			1 974	-1 974		0	
19 Rehabiliteringspenning	-3	1 392			1 389	-1 213		176	
17 Statlig ålderspensionsavgift för rehabiliterings- penning		0			0			0	G
15 Närståendeценning	11	76		11	76	-69		7	
16 Statlig ålderspensionsavgift för närstående- penning		7			7	-7		0	
1 Företagshälsovård och rehabiliteringsgaranti		500			500	0		500	
20 Köp av arbetslivsinriktade rehabiliterings- tjänster m.m.	154	736		154	736	-681		55	
5 Till regeringens disposition									E
<i>Summa 10 19:1</i>	2 611	29 732	-2	2 614	29 727	-26 608		3 119	
10 19: 2 Aktivitets- och sjukersättningar m.m.									
5 Aktivitets- och sjukersättningar	-35	58 674			58 639	-57 205		1 434	
8 Statlig ålderspensionsavgift för aktivitets- och sjukersättningar		12 386			12 386	-12 386		0	H
6 Bostadstillägg till personer med aktivitets- och sjukersättningar	-115	4 442			4 327	-4 359		-32	
7 Kostnader för vissa personer aktivitets- och sjukersättningar	14	44		14	44	-41		3	
<i>Summa 10 19:2</i>	-136	75 546		14	75 396	-73 991		1 405	
10 19: 3 Handikappersättningar									
1 Handikappersättningar	24	1 199		24	1 199	-1 192		7	
10 19: 4 Arbetsskadeersättningar m.m.									
5 Arbetsskadelivränta	475	5 131		475	5 131	-4 906		225	
4 Statlig ålderspensionsavgift för arbetsskade- livränta		414			414	-414		0	
6 Vissa övriga statliga ålderspensionsavgifter		2			2	-2		0	
<i>Summa 10 19:4</i>	475	5 547		475	5 547	-5 322		225	
10 19: 5 Ersättning för kroppsskador									
3 Ersättning för kroppsskador	4	56		4	56	-50		6	
4 Statlig ålderspensionsavgift för ersättning för kroppsskador		1			1	-1		0	
<i>Summa 10 19:5</i>	4	57		4	57	-51		6	

ANSLAGSREDOVISNING FÖR FÖRSÄKRINGSKASSAN (mnkr), forts

Utfall för perioden 1 januari till 31 december 2008

Redovisning mot anslag

Anslag	Ingående överfö- rings- belopp	Årets tilldelning enligt reglerings- brev	Omdis- ponerade anslags- belopp	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Inkomster	Utgående överförs- nings- belopp	Not A-M
Socialförsäkringsadministrationen									
10 19: 6 Försäkringskassan									
1 Förvaltningsmedel	459	6 943	13		7 415	-7 695		-280	I,J
4 Resursförstärkning för att förhindra felaktiga utbetalningar	13		-13		0			0	K
<i>Summa 10 19:6</i>	<i>472</i>	<i>6 943</i>			<i>0</i>	<i>7 415</i>	<i>-7 695</i>		<i>-280</i>
10 19: 7 Bidrag för arbetet med sjukskrivningar inom hälso- och sjukvård									
1 Till regeringens disposition									E
2 Bidrag för arbetet med sjukskrivningar inom hälso- och sjukvård	192	1 000			192	1 000	-1 000		0
Politikområde 20									
Ekonomin& äldrepolitik									
11 20: 1 Garantipension till ålderspension									
4 Garantipension till ålderspension	204	19 609			204	19 609	-19 344		265
11 20: 2 Efterlevandepensioner till vuxna									
1 Efterlevandepensioner till vuxna	-185	15 738				15 553	-15 697		-144
11 20: 3 Bostadstillägg till pensionärer									
1 Bostadstillägg till pensionärer	-107	7 177				7 070	-7 113		-43
11 20: 4 Äldreförsörjningsstöd									
1 Äldreförsörjningsstöd	0	424				424	-437		-13
Politikområde 21									
Ekonomin& familjepolitik									
12 21: 1 Allmänna barnbidrag									
1 Allmänna barnbidrag	-26	23 387				23 361	-23 389		-28
12 21: 2 Föräldraförsäkring									
9 Föräldrapenning	881	22 014	-11	881	22 003	-21 913		90	L
4 Statlig ålderspensionsavgift för föräldrapenning		2 146			2 146	-2 146		0	
11 Tillfällig föräldrapenning	-122	4 342			4 220	-4 223		-3	
8 Statlig ålderspensionsavgift för tillfällig föräldrapenning		423			423	-423		0	
12 21: 12 Havandeskapspenning	-22	457	11		446	-463		-17	M
10 Statlig ålderspensionsavgift för havandeskapspenning		45			45	-45		0	
<i>Summa 12 21:2</i>	<i>737</i>	<i>29 427</i>		<i>881</i>	<i>29 283</i>	<i>-29 213</i>		<i>70</i>	
12 21: 3 Underhållsstöd									
1 Underhållsstöd	-7	2 090				2 083	-3 724	1 699	58
12 21: 4 Bidrag till kostnader för internationella adoptioner									
1 Bidrag till kostnader för internationella adoptioner	7	36		5	38	-28		10	
12 21: 5 Barnpension och efterlevandestöd till barn									
2 Barnpension och efterlevandestöd till barn	-22	1 007			985	-1 003		-18	
12 21: 6 Vårdbidrag för funktionshindrade barn									
4 Vårdbidrag för funktionshindrade barn	123	2 483		123	2 483	-2 443		40	
3 Statlig ålderspensionsavgift för vårdbidrag för funktionshindrade barn		236			236	-236		0	
<i>Summa 12 21:6</i>	<i>123</i>	<i>2 719</i>		<i>123</i>	<i>2 719</i>	<i>-2 679</i>		<i>40</i>	
12 21: 7 Pensionsrätt för barnår									
2 Pensionsrätt för barnår		4 833			4 833	-4 833		0	
12 21: 8 Bostadsbidrag									
2 Bostadsbidrag	-2	3 199			3 197	-3 223		-26	
Summa	4 078	251 824	-2	4 536	251 364	-250 830	5 555	6 089	

Utnyttjade anslagskrediter, tkr

Anslag		Beviljad kredit	Utnyttjad kredit
9 16:	8 Kostnad för statlig assistansersättning, anslagspost 1	486 240	18 196
10 19:	2 Bostadstillägg till personer med sjuk- o aktivitetsersättningar, anslagspost 6	222 097	32 630
10 19:	6 Försäkringskassan, anslagspost 1	347 169	279 997
11 20:	2 Efterlevandepensioner till vuxna, anslagspost 1	786 900	144 403
11 20:	3 Bostadstillägg till pensionärer, anslagspost 1	358 850	42 908
11 20:	4 Äldreförsörjningsstöd, anslagspost 1	21 200	13 051
12 21:	1 Allmänna barnbidrag, anslagspost 1	1 169 350	27 403
12 21:	2 Föräldraförsäkring, anslagspost 11 tillfällig föräldrapenning	217 087	3 658
12 21:	2 Föräldraförsäkring, anslagspost 12 havandeskapspenning	22 871	16 634
12 21:	5 Barnpension o efterlevandestöd till barn, anslagspost 2	60 420	18 370
18 21:	1 Bostadsbidrag, anslagspost 2	159 950	25 096
		3 852 134	622 346

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

Redovisning mot bemyndiganden (belopp i tkr)

Anslag anslagsbenämning	Tilldelad bemyndiganderam	Ingående åtaganden	Utestående åtaganden	Utestående åtagandenas fördelning (infrianden) per år		
				2009	2010	2011
10 19:6 ap 1	8 900	8 900	8 900	7 700	1 200	-

Regeringen har föreskrivit att av anslaget får högst 7,9 mnkr användas under 2008 för att stödja forskning inom socialförsäkringens område.
FK har vidare bemyndigats att under 2008 göra ekonomiska åtaganden som, inklusive tidigare åtaganden om högst 8,9 mnkr efter 2008, redovisas i tabellen ovan.

Finansiella villkor i anslagredovisningen

Anslag 10 19:1 Sjukpenning o rehabilitering m.m Anslagspost 20. Köp av arbetslivsinriktade rehabiliteringstjänster m.m.

Försäkringskassan får disponera högst 5 mnkr tillsammans med Arbetsförmedlingen för att utveckla angelägna projekt inom arbetshjälpmedelsområdet. Det finns inga kostnader bokfördä under 2008.

Anslagspost 21. Sjukpenning

Av anslagsposten får högst 1 193 mnkr användas för samverkan och finansiell samordning inom rehabiliteringsområdet.

Medlen ska i huvudsak användas för aktiva rehabiliteringsinsatser riktade till individer i syfte att få fler personer med behov av samordnade rehabiliteringsinsatser att återgå i arbete. Bokförda kostnader under 2008 är 1 193 mnkr.

Anslag 10 19:4 Arbetsskadeersättningar

Anslagspost 5 Arbetsskadelivränta

Regeringen bemyndigar Försäkringskassan att fr.o.m. den 1 januari 2008 räkna upp livräntor från den frivilliga yrkeskadeförsäkringen med den procentsats som motsvarar förändringen av prisbasbeloppet mellan åren 2007–2008. En uppräkning har gjorts med 1,8 procent.

Anslag 10 19:6 Försäkringskassan

Anslagspost 1

Av anslagsposten får högst 7,9 mnkr användas för att stödja forskning inom socialförsäkringens område. Bokförda kostnader under 2008 är 8,0 mnkr.

Av anslagsposten ska Försäkringskassan utbeta 25 tkr till Krisberedskapsmyndigheten. Beloppet ska betalas kvartalsvis efter rekvisition från Krisberedskapsmyndigheten. Bokförda kostnader under 2008 är 25 tkr.

Av anslagsposten får högst 3 mnkr, först efter beslut av regeringen användas till att samordna ett utvärderingsprogram för tandvårdsstödet. Enligt regeringsbeslut 2008-12-11 har regeringen i budgetpropositionen 2008/2009:1 föreslagit en ökning av Försäkringskassans förvaltningsanslag med 3 mnkr för 2009. Inga kostnader har bokförts under 2008.

Undantag från ekonomiadministrativa regelverket, enligt regleringsbrev 2007-12-20

Försäkringskassan får med undantag av 13 § kapitalförsörjningsförordningen (1996:1188) använda statens centralkonto för utbetalningar av aktivitetsstöd enligt förordningen (1996:1100) om aktivitetsstöd under tiden tills bidrag för utbetalningarna lämnats från Arbetsförmedlingen.

För tjänsteexportverksamheten får Försäkringskassan undantag från kravet på lönsamhet i 3 § tjänsteexportförordningen (1992:192).

Noter och kommentarer till Anslagsredovisningen

Anslagen är ramanslag.

Ingående överföringsbelopp per anslag är lika med utgående överföringsbelopp per anslag i årsredovisningen för 2007.

I kolumnen för årets tilldelning enligt regleringsbrev redovisas de belopp som anges i regleringsbrev 2007-12-20 om inget annat anges i not.

Samtliga indragningar av anslagsbelopp är enligt regeringsbeslut 2007-12-20 om inget annat anges i not.

- A.** Anslagsposten disponeras av Socialstyrelsen.
- B.** Regeringsbeslut 2008-06-26 ändrar regeringsbeslut 2007-12-20. Tilldelade medel är 5 270 mnkr.
- C.** Försäkringskassan disponerar anslagsposten enligt regleringsbrev 2007-12-20 avseende Socialstyrelsen.
- D.** Regeringsbeslut 2008-11-27 ändrar regeringsbeslut 2007-12-20. Tilldelade medel är 440 mnkr.
- E.** Anslagsposten disponeras av regeringen.
- F.** Regeringsbeslut 2008-03-13 ändrar regeringsbeslut 2007-12-20. Tilldelade medel är 25 045 mnkr.
- G.** Avser preliminär ålderspensionsavg för 2008 om 142 mnkr och ett regleringsbelopp om -167 mnkr för 2005. Det överskjutande beloppet -25 mnkr har tillförts inkomsttitel 2811 Övriga inkomster av statens verksamhet.
- H.** Regeringsbeslut 2008-11-27 ändrar regeringsbeslut 2007-12-20. Tilldelade medel är 12 386 mnkr.
- I.** Utgående överföringsbelopp för 2007 på anslaget 10 19:6, anslagspost 4, ska omfördelas till anslagspost 1 enligt regleringsbrev 2007-12-20.
- J.** Regeringsbeslut 2008-06-26 och 2008-11-27 ändrar regeringsbeslut 2007-12-20. Tilldelade medel är 6 943 mnkr.
- K.** Anslagsposten är avslutad. Utgående överföringsbelopp 2007 ska omfördelas till anslagspost 1, anslaget 10 19:6.
- L.** Regeringsbeslut 2008-11-27 ändrar regeringsbeslut 2007-12-20. Tilldelade medel är 22 003 mnkr.
- M.** Regeringsbeslut 2008-11-27 ändrar regeringsbeslut 2007-12-20. Tilldelade medel är 468 mnkr.

FÖRSÄKRINGSKASSAN
Utfall för perioden 1 januari–31 december 2008
Redovisning mot inkomsttitel (mnkr)

	Utgifter	Inkomster	Nettoinkomst
Egenföretagares avgifter			
9111 Fysiska personers inkomstskatt	-10 110		-10 110
9212 Efterlevandepensionavgift		614	614
9221 Sjukförsäkringsavgift		2 487	2 487
9222 Föräldraförsäkringsavgift		788	788
9251 Ålderspensionsavgift			
– socialavgifter		4 362	4 362
– utbetalning till AP-fonderna	-3 041		-3 041
– utbetalning till RGK/premiepensionssystemet	-841		-841
Summa 9251 Ålderspensionsavgift	-3 882	4 362	480
9253 Arbetskadeavgift		244	244
9254 Arbetsmarknadsavgift		55	55
9281 Allmän löneavgift		1 602	1 602
Summa Egenföretagares avgifter¹	-13 992	10 152	-3 840
Allmän pensionsavgift			
9111 Fysiska personers inkomstskatt, allmän pensionsavgift	-86 662		-86 662
9262 – avgifter		86 662	86 662
– utbetalning till AP-fonderna	-86 662		-86 662
Summa Allmän pensionsavgift	-173 324	86 662	-86 662
Statliga ålderspensionsavgifter			
9251 Ålderspensionsavgift		27 433	27 433
– utbetalning till AP-fonderna	-23 931		-23 931
– utbetalning till RGK/premiepensionssystemet	-3 502		-3 502
Summa Statliga ålderspensionsavgifter	-27 433	27 433	0
Socialavgifter från arbetsgivare			
9212 Efterlevandepensionsavgift		20 375	20 375
9221 Sjukförsäkringsavgift		93 545	93 545
9222 Föräldraförsäkringsavgift		26 363	26 363
9251 Ålderspensionsavgift			
– socialavgifter		127 994	127 994
– utbetalning till AP-fonderna	-89 111		-89 111
– utbetalning till RGK/premiepensionssystemet	-24 028		-24 028
Summa 9251 Ålderspensionsavgift	-113 139	127 994	14 855
9253 Arbetsskadeavgift		8 149	8 149
9254 Arbetsmarknadsavgift		30 877	30 877
9281 Allmän löneavgift		86 047	86 047
9291 Särskild löneskatt Skatteverket		2 177	2 177
9295 Särskild sjukförsäkringsavgift		0	0
9299 Avräkning socialavgifter ²	-395 527		-395 527
Summa Socialavgifter från arbetsgivare	-508 666	395 527	-113 139
Övriga inkomsttitlar			
9291 Särskild löneskatt, övriga		3 104	3 104
2811 Övriga inkomster av statens verksamhet		43	43
Summa Övriga inkomsttitlar	3 147	3 147	3 147
Totalt inkomsttitlar	-723 415	522 921	-200 494

1. Uppgift om debiterade egenföretagares avgifter lämnas av Skatteverket.
 2. Uppgift om influtna socialavgifter lämnas av Skatteverket.

Finansieringsanalys för Försäkringskassan (mnkr)

	2008	2007
Drift		
Kostnader (net 35)	-8 272	-8 472
Finansiering av drift		
Intäkter av anslag	8 179	8 211
Intäkter av avgifter och andra ersättningar (net 35)	332	589
Intäkter av bidrag	52	124
Övriga intäkter	13	4
<i>Summa medel som tillförlits för finansiering av drift</i>	8 576	8 928
Minsknings (+) av lager	5	-5
Ökning (-) av kortfristiga fordringar	-14	115
Minsknings (-) av kortfristiga skulder	-20	-49
Kassaflöde från drift	275	517
Investeringar		
Investeringar i immateriella tillgångar	-676	-379
Investeringar i materiella tillgångar	-163	-205
<i>Summa investeringsutgifter</i>	-839	-584
Finansiering av investeringar		
Lån från Riksgäldskontoret	1 032	411
– amorteringar	-599	-593
Andra långfristiga lån	0	0
– amorteringar	-1	0
Försäljning av materiella anläggningstillgångar	1	4
Inlösen av finansiella anläggningstillgångar	2	2
<i>Summa medel som tillförlits för finansiering av investeringar</i>	435	-176
Förändring av kortfristiga skulder	-24	75
Kassaflöde till investeringar	-428	-685
Uppbördsverksamhet		
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras av myndigheten	64	29
Intäkter av uppbörd	522 878	493 259
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder	-511	895
<i>Inbetalningar i uppbördsverksamhet</i>	522 431	494 183
<i>Medel som tillförlits statsbudgeten från uppbördsverksamhet</i>	-522 921	-493 264
Kassaflöde till uppbördsverksamhet	-490	919
Transfereringsverksamhet		
Lämnade bidrag	-449 188	-436 132
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder	382	-238
Förändring av fonder	84	7
Förändring av avsättning för frivillig pensionsförsäkring	-14	-38
<i>Utbetalningar i transfereringsverksamhet</i>	-448 736	-436 401
Finansiering av transfereringsverksamhet		
Medel som erhållits från statsbudgeten för finansiering av bidrag	237 096	238 582
Medel som erhållits från andra myndigheter för finansiering av bidrag	6 800	6 435
Medel som erhållits från AP-fonden för finansiering av bidrag	199 203	185 666
Övriga erhållna medel för finansiering av bidrag	5 600	5 423
Finansiella intäkter och kostnader, netto	100	35
<i>Summa medel som tillförlits för finansiering av transfereringsverksamhet</i>	448 799	436 141
Kassaflöde från transfereringsverksamhet	63	-260
Förändring av likvida medel	-580	491
Specifikation av förändring av likvida medel		
Likvida medel vid årets början	8 072	7 581
Ökning (+) av kassa och bank	8	-8
Minsknings (-) av tillgodohavande RGK	-503	390
Minsknings (-) av avräkning med statsverket	-85	109
<i>Summa förändring av likvida medel</i>	-580	491
Likvida medel vid årets slut	7 492	8 072

**Översikt över socialförsäkringens finansiering per försäkringsområde (not 36)
(mnkr)**

	Kostnader	Finansiering				
		Socialavgifter o. egenavgifter	Statsbidrag	Ränta	Övriga till- förda medel	Fond- förändr.
Hälso- och sjukvårdspolitik						
Tandvård	3 749		3 867			118
Sjukvård internationella förhållanden m.m.	792		363		202	-227
	4 541		4 230		202	-109
Handikappolitik						
Bilstöd till handikappade	200		200			0
Statlig assistansersättning	19 855		16 002		3 818	-35
	20 055		16 202		3 818	-35
Ersättning vid arbetsförmåga						
Sjukpenning m.m.	23 550	23 528		1		-21
Samverkan inom rehabiliteringsområdet	697	709				12
Rehabiliteringspenning	1 214	1 214				0
Köp arbetslivsinriktade rehabiliteringstjänster m.m.	675	673		1		-1
Aktivitets- och sjukersättningar m.m.	69 654	55 607	14 025	1		-21
Bostadstillägg personer aktivitets- och sjukersättning	4 359		4 359			0
Handikappersättning	1 192		1 192			0
Arbets- och yrkeskädeförsäkring	5 430	5 321	52	63	85	-88
Bidrag för arbetet med sjukskrivningar inom hälso- och sjukvården	1 000		1 000			0
	107 771	87 052	20 628	63	88	-88
						-28
Ekonomisk äldrepolitik						
Ålderspension m.m.	19 348		19 344			-4
Bostadstillägg till pensionärer	7 123		7 113		1	-9
Äldreförsörjningsstöd	437		437			0
Efterlevandepension till vuxna	15 698	14 981	716			-1
	42 606	14 981	27 610		1	-14
Ålderspensionssystemet vid sidan av statsbudgeten						
Ålderspensionssystemet vid sidan av statsbudgeten	199 203	199 203 ¹				0
Frivillig pension m.m.	46		37		12	3
	199 249	199 203		37	12	3
Ekonomisk familjepolitik						
Försäkring						
Barnpension	1 003	886	117			0
Föräldraförsäkring	29 219	26 650	2 563			-6
Pensionsrätt för barnår	4 833		4 833			0
Behovsprövade bidrag						
Underhållsstöd	3 717		2 025		1 499	-193
Bostadsbidrag	3 208		3 223		4	19
Vårdbidrag för funktionshindrade barn	2 681		2 679			-2
Generella bidrag						
Barnbidrag	23 388		23 389			1
Adoptionsbidrag	28		28			0
	68 077	27 536	38 857		1 503	-181
Övriga förmåner						
Familjebidrag och värnpliktsersättning	44			44		0
Aktivitetsstöd m.m.	6 744			6 739		-5
Småföretags- och semesterlöneförsäkring	15			17	-1	1
Övriga förmåner	16			9	7	0
	6 819			6 809	6	-4
Administration	8 815	5 970	2 209	13	384	-239
Total Summa	457 933	334 742	109 736	113	12 805	-70
						-607

1. Inleverans till AP-fonderna uppgår till 202 745. Skillnaden på 3 542 fonderas hos AP-fonderna.

Sammanställning över väsentliga uppgifter (tkr)

I enlighet med 2 kap. 4§ Förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag redovisas en sammanställning över väsentliga uppgifter från resultaträkning, balansräkning och anslagsredovisning samt uppgifter om låneram, anslagskredit samt vissa nyckeltal.

Upplysningar

För uppgiften totala avgiftsintäkter gäller att Försäkringskassan endast har avgifter som de disponerar.

Driftkostnad utgörs av verksamhetens kostnader enligt resultaträkning exkl. finansiella kostnader och avskrivningar.

Uppgifterna för balanserad kapitalförändring och årets kapitalförändring har räknats om för åren 2006 och 2007 beroende på ändrade värderingsprinciper för underhållsstöd.

	2008	2007	2006	2005	2004
Låneram hos Riksgäldskontoret					
– beviljad låneram	2 200 000	2 160 000	2 529 000	2 555 000	2 570 000
– utnyttjad låneram	2 025 369	1 592 197	1 773 915	1 937 263	2 134 860
– varav finansiell leasing	4	265	818	1 751	98 648
Krediter hos Riksgäldskontoret					
– beviljad kredit	711 827	741 927	764 000	716 000	675 000
– maximalt utnyttjad kredit	358 353	453 818	129 298	359 546	477 704
Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret					
– räntekostnader	1 174	4 886	-	-	-
– ränteintäkter	10 242	3 109	11 449	4 269	11 895
Totala avgiftsintäkter					
– beräknade enligt regleringsbrev	330 700	583 910	954 700	936 990	954 040
– utfall (not 2)	331 925	592 191	879 609	1 002 007	996 357
Anslagskredit 10 19:6 Försäkringskassan					
– beviljad kredit	347 169	350 000	224 438	-	449 328
– utnyttjad kredit	279 997	-	-	-	19 111
Anslagskredit övriga anslag					
– beviljad kredit	10 304 529	10 307 592	10 789 011	11 049 165	10 897 685
– utnyttjad kredit	342 349	931 398	905 381	1 708 787	2 853 016
Anslagssparande 10 19:6					
– intecknat för framtida åtaganden	-	471 442	62 282	183 726	-
Anslagssparande övriga anslag					
– intecknat för framtida åtaganden	6 711 183	4 537 383	5 286 840	4 551 986	3 031 948
Totalt gjorda åtaganden	8 900	8 900	12 000	12 000	12 000
Tilldelade bemyndiganden	8 900	8 900	12 000	12 000	12 000
Personal					
– antal årsarbetskrafter	12 568	14 038	15 106	14 238	15 935
– medeltal anställda	13 030	14 927	16 554	15 069	15 924
Driftkostnad per årsarbeteskraft	645	605	580	561	428
Balanserad kapitalförändring (mnkr)					
vid årets början (not 25)	492	747	733	807	-9 679
Årets kapitalförändring (not 26)	-607	-261	14	-75	964

Redovisningsprinciper

Allmänt

Försäkringskassans årsredovisning upprättas enligt bestämmelserna i förordning (2000:605) om myndigheters årsredovisning och budgetunderlag (FÅB) med tillhörande föreskrifter samt de krav på återrapporering som regeringen angivit i regleringsbrev.

Balans- och resultaträkning överensstämmer med årsbokslut som upprättas enligt förordning (2000:606) om myndigheters bokföring (FBF).

Det statliga räkenskapsåret utgörs av kalenderår. Jämförelsetalen anges i särskild kolumn eller inom parentes. Redovisningen sker i mnkr p.g.a. den stora omslutningen.

De olika deldokumenten innefattar vissa avvikeler från fastställda uppställningar, i enlighet med Ekonomistyrningsverkets (ESV) föreskrifter till förordningen om myndigheters bokföring och förordningen om myndigheters årsredovisning, beroende på verksamhetens art och omfattning. Det gäller t.ex. underindelningar av avsnitten för transfereringar och uppbörd, vilka gjorts för att resultatredovisningen ska ge nödvändig information.

Den ekonomiska redovisningen för Försäkringskassans fonder ombesörjs av Försäkringskassan. Förvaltningen av fonderna sköts av Kammarkollegiet, vilket i samråd med Försäkringskassan lämnar en årsredovisning rörande kapitalförvaltningen till regeringen.

Information av väsentlig betydelse

Omställningskostnader avseende personal uppgick 2008 till 337 mnkr. I bokslutet har avsättning för framtida kostnader avseende pensionsersättning respektive engångspremier gjorts med 239 mnkr och som upplupna kostnader redovisas 53 mnkr för personal utan arbetsplikt.

Förändrade redovisningsprinciper

Försäkringskassan har ändrat följande redovisningsprinciper jämfört med föregående år:

- Vid värdering av fordringar på bidragsskyldiga avseende underhållsstöd som Kronofogdemyndigheten administrerar används från och med 2008-12-31 den genomsnittliga gallringsprocenten från de fyra senaste årens gallringar. Gallring görs av ärenden som inte betalats inom fem år och därmed blir preskribberade. Jämförelsetalen har justerats i motsvarande mån.

Finansiering och periodiseringsprinciper

Både förvaltning och försäkringsverksamhet finansieras huvudsakligen med influtna socialavgifter och allmänna egenavgifter eller med anslag på statsbudgeten samt med medel från andra myndigheter för vars räkning utbetalningar m.m. görs, inbetalningar från bidragsskyldiga samt inbetalningar från kommuner. Huvuddelen av verksamheten upvisar därför alltid nollresultat.

Merparten av medel för finansiering och utgifter intäktsförs då de erhålls respektive kostnadsförs i samband med att utbetalning görs. Således periodiseras inte socialavgiftsinkomster och transfereringar till enskilda, utan de redovisas vid den tidpunkt då de betalas.

Vissa inkomster och utgifter periodiseras dock. Således periodiseras finansiella intäkter och kostnader avseende Försäkringskassans olika fonder. Vidare periodiseras förvaltningsutgifter samt kostnader och intäkter avseende sjukvård inom EU. I resultaträkningen är dessutom vissa köp av tjänster samt ersättningar till vårdgivare periodiserade när tjänsterna är uppenbart hänförliga till en viss period. Sjukförsäkring, förtidspension, föräldraförsäkring, arbetskundeförsäkring och efterlevandepension avräknas mot anslag, men socialavgifter förs enligt lag till staten på inkomsttitel, för att finansiera de olika förmånerna.

Inkomstgrundad ålderspension med tilläggspension finansieras med socialavgifter, statlig ålderspensionsavgift och allmänna egenavgifter via allmänna pensionsfonden. För 2008 har 19,3 % av inbetalda tilläggspensionsavgifter avsatts till den framtidiga individuella premierreserven i det nya pensionssystemet, vilket reducerat det belopp som förts till 1-4:e AP-fonden och löpande pensionsutbetalningar.

Följande principer gäller för förvaltningen: Nyttjanderätter som betalas i december avräknas mot anslag påföljande år om nyttjanderättsperioden i sin helhet infaller under kommande år. I sådana fall görs anslagsavräkning under nyttjanderättsperiodens första månad. I de fall där faktura eller motsvarande inkommit efter fastställd brytdag, 12 januari, eller när fordrings- eller skuldbeloppet inte är exakt känt när bokslutet upprättas, tas det upp under periodavgränsningsposter (förutbetalda intäkter respektive kostnader samt upplupna kostnader respektive intäkter). Efter brytdag har beloppsgräns om 50 000 kr använts.

Kapitalförändringen hos Försäkringskassan är hänförlig till periodiseringsprinciper som tillämpas samtidigt över- och underskott i avgiftsfinansierad verksamhet, differens mellan amortering och nedskrivning av tidigare aktiverade utgifter för nytt pensionssystem m.m.

Värdering och klassificering av fordringar och skulder

Fordringar tas upp till det belopp varmed de beräknas inflyta.

Som kundfordringar anges fordringar där något slags kundförhållande föreligger. Fordringar knutna till en tjänst som utförs enligt lag e.d. tas upp bland övriga kortfristiga fordringar. Motsvarande gäller för leverantörsskulder.

I de fall en kundfordran/leverantörsskuld avser en annan statlig myndighet redovisas den under fordringar hos/skulder till andra myndigheter.

Värdepapper

Värdepappersinnehavet består till största delen av tillgångar som hör till de fonder som Kammarkollegiet förvaltar. Realränte- och hypoteksboligationer redovisas som omsättningstillgångar och värderas i enlighet med längsta värdelets princip. Direktutlåning till kommuner m.fl., där lånen vanligen kvarstår under hela löptiden, tas upp till anskaffningsvärdet.

Balanserade utgifter för utveckling av IT-system

Enligt 5 kap 2 § FÅB ska utgifter för utveckling som är av väsentlig värde för myndighetens verksamhet tas upp som en immateriell anläggningstillgång. Tillgången tas upp till anskaffningsvärdet. Tillgångens anskaffningsvärde samt av- och nedskrivningar bestäms i tillämpliga delar i enlighet

med 5 kap 3 - 5 §§ FÅB med tillämpningsföreskrifter. Utveckling av Försäkringskassans dataprogram delas in i tre faser.

1. Förstudie till utveckling – forskningsfasen
2. Utveckling av IT-system (applikationer, tillämpningar)
 - utvecklingsfasen
3. Efter implementering, systemet är taget i drift
 - driftfasen

Endast kostnader hänförliga till fas nr 2, utvecklingsfasen, får aktiveras. När tillgången tas i drift påbörjas avskrivningen. Som huvudregel tillämpas 5 års avskrivningstid. Detta gäller inte det nya pensionssystemet där Försäkringskassan gjort en annan bedömning av tillgångens ekonomiska livslängd och ändrat avskrivningstiden till 10 år. Bedömningen grundar sig på antagandet att systemet kommer att användas under en lång tid, att systemet utgör stöd för beräkning av pensionsrätt, beräkning av pension och utbetalning dvs. kända, traditionella funktioner samt att Försäkringskassan kommer att avsätta betydande resurser för förvaltning av IT-systemet.

Maskiner och inventarier

Maskiner och inventarier med ett anskaffningsvärde överstigande 10 000 kr och med en ekonomisk livslängd överstigande tre år aktiveras i enlighet med bestämmelserna i FÅB. Som huvudregel tillämpas 5 års avskrivningstid, vilket bedömts motsvara genomsnittlig ekonomisk livslängd. För IT-utrustning tillämpas 3–5 års avskrivningstid. För möbler med ett anskaffningsvärde understigande 10 000 kr gäller att dessa tillgångsförs vid större nyanskaffningar då det sammanlagda värdet överstiger 100 000 kr.

Inventarier som har ett funktionellt samband med varandra bedöms som en fungerande enhet och aktiveras om de tillsammans överstiger 10 000 kr. Tillgångar som innehålls med finansiell leasing redovisas som anläggningstillgångar.

Tillgångarna värderas till anskaffningsvärdet reducerat med ackumulerade avskrivningar enligt plan. Avskrivningar beräknas linjärt på ursprungligt anskaffningsvärde. Försäkringskassans maskiner och inventarier utgörs till största delen av datoranläggningen i Sundsvall.

Förbättringsutgifter på annans fastighet

Anskaffningsvärdet skall överstiga 10 000 kr för att upptas som en tillgång. Som grund för beräkning av avskrivningstiden ligger bedömd längd på hyreskontraktet.

Anslagsredovisning

Anslagsredovisningen utgörs av Försäkringskassans avräkningar mot statsbudgeten.

Avgiftsintäkter enligt 4 § avgiftsförordningen eller särskilda bestämmelser, vilka inte avser egna resultatområden, tillförs förvaltningsanslaget och disponeras av myndigheten i enlighet med regleringsbrev. Detta gäller även finansiella intäkter på räntekontot.

För avgiftsintäkter som avser egna resultatområden fastställs budget i regleringsbrev från regeringen. Mot dessa ställs kostnaden för den bedrivna verksamheten inom området. Överskott får balanseras inom vissa gränser.

Utgifter på inkomsttitlarna utgörs främst av utbetalningar till AP-fonderna.

Noter

Belopp i mnkr om annat ej anges. Jämförelsetal för föregående år anges i särskild kolumn eller inom parantes.

Resultaträkning

Not 1 Intäkter av anslag

Anslag	2008	2007
10 19:6 ap.1 Förvaltningsmedel	7 695	7 287
10 19:6 ap.4 Resursförstärkning för att förhindra felaktiga utbetalningar	0	142
10 19:1 ap.21 Sjukpenning, samverkan inom rehabiliteringsområdet	484	782
10 19:1 ap.20 Utveckla projekt med AF inom arbetshjälpmedelsområdet	0	
Summa	8 179	8 211

Not 2 Intäkter av avgifter och andra ersättningar (belopp i tkr)

Enligt regleringsbrev och föreskrifter till förordningen om myndigheters årsredovisning m.m. ska avgiftsintäkter redovisas särskilt.

Intäkter som avser avgiftsfinansierad verksamhet enligt regleringsbrev eller annat regeringsbeslut

	2008	2007
Adm. av inkomstgrundad ålderspension	264 792	520 362
Adm. av familjebidrag	5 292	2 708
Adm. av småföretags- och semestertilöneförsäkring	777	2 500
Försäkringsmedicinskt centrum	132	4 085
Institutet för stressmedicin	71	7 858
Adm. av statlig fordran	11 598	10 912
Adm.ers. från affärsdrivande verk och bolag	2 343	2 678
ADB-bearbetning m.m.	1 354	2 511
Tjänsteexport	-	1 658
Delsumma	286 359	555 272

Intäkter enligt avgiftsförordningen § 4

	2008	2007
Lokaluthyrning m.m.	3 178	3 215
Försälj. av publikationer och infomaterial	858	1 528
Kurs- o. konf.avg.	154	488
Personalserveringar m.m.	1 766	2 005
Konsulttjänster	11 693	12 897
Övrigt ej specificerat	170	35
Delsumma	17 819	20 168

Övriga ersättningar

	2008	2007
Expeditionsavgifter m.m.	2	8
Övrigt ej specificerat	27 745	16 743
Delsumma	27 747	16 751
Totalsumma	331 925	592 191

Not 3 Intäkter av bidrag

Intäkter av bidrag 52 (124) har minskat med 72 beroende i huvudsak på minskade intäkter avseende kompetensöverföring från Kammarkollegiet med 20 och minskade bidrag från Arbetsförmedlingen med 39.

Not 4 Verksamhetens finansiella intäkter

	2008	2007
Ränteintäkt, räntekonto	10	3
Övriga ränteintäkter	3	1
Summa	13	4

Not 5 Kostnader för personal

	2008	2007
Lönekostnader, exkl. arbetsg.avgifter, pensionspremier och och andra avgifter enligt lag och avtal	3 963	4 275

Personalkostnaderna uppgår till 5 921 (6 613) vilket är en minskning med 692. Detta beror bl.a. på minskade lönekostnader med 312 inklusive minskat utbetalda arvoden med 32 då socialförsäkringsnämnderna upphörde 2008-01-01. De lägre lönekostnaderna har också medfört att kostnader avseende arbetsgivaravgifter har minskat med 149. Periodiserade kostnader avseende premier till SPV uppgår till -105 (162) dvs. periodiserade kostnader har minskat med 267. Minskningen beror framförallt på att periodiseringar avseende engångspremier har minskat med 256.

Kostnaden för övertidsuttag har ökat med 42. Ökningen av övertidsuttaget beror på att arbetsbelastningen inom främst kundmötesorganisationen har varit ansträngd, dels på grund av Försäkringskassans omorganisation, dels för att nya stora regeländringar införts under året.

Not 6 Övriga driftkostnader

Posten Övriga driftkostnader uppgår till 1 412 (1 232) vilket är en ökning med 180. Den främsta anledningen till ökningen är ökade konsultkostnader med 429 varav 227 har aktiverats vilket medför att den ökade nettokostnaden blir 202. 97 av dessa avser projektet Kundbild och Självbetjäning. Övriga större ökningar och minskningar av kostnader är kostnaderna för telefoni som ökat med 47 och Försäkringskassans egna kostnader för hantering av samverkan som minskat med 42.

Not 7 Verksamhetens finansiella kostnader

	2008	2007
Ränta, lån anläggningstillg.	-77	-58
Ränta, räntekontot	-1	-5
Övriga räntekostnader	-3	-19
Summa	-81	-82

Not 8 Avskrivningar och nedskrivningar

Avskrivningar och nedskrivningar 626 (563) har ökat med 63 främst beroende på att avskrivningar av egenutvecklade IT-system har ökat då de balanserade utgifterna för dessa år 2008 varit högre än tidigare år.

Not 9 Intäkter av avgifter som inte disponeras av myndigheten

Intäkter av avgifter som inte disponeras av myndigheten 64 (29) har ökat med 35 främst beroende på att en inleverans av statlig ålderspensionsavgift på anslagsposten för statlig ålderspensionsavgift för rehabiliteringspenning avseende 2005 har ökat med 24, samt att ränteintäkter på fordran avseende återkrav har ökat med 12.

Not 10 Skatter

Intäkter av särskild löneskatt 5 281 (4 790) har ökat med 491 beroende på ett högre skatteunderlag.

Not 11 Finansiella intäkter avseende transfereringar

	2008	2007
Ränteintäkter, fonder m.m.	70	65
Övriga finansiella intäkter	39	4
Summa	109	69

Not 12 Finansiella kostnader avseende transfereringar

	2008	2007
Övriga finansiella kostnader	-9	-34
Summa	-9	-34

Not 13 Hälso- och sjukvårdspolitik

Kostnader för hälso- och sjukvårdspolitik 4 541 (3 838) har ökat med 703. Kostnader för tandvård har ökat med 590. Detta beror framförallt på att det nya tandvårdsstödet som infördes den 1 juli 2008 ger möjlighet till ersättning som inte funnits tidigare. Kostnader för Sjukvård i internationella förhållanden har ökat med 113. Detta beror framförallt på att utbetalningar till landsting avseende utförd vård ökat med 38, att av andra EU-länder debiterade kostnader avseende vård ökat med 26, periodiseringar avseende EU-vård har ökat med 23 samt att utbetalning av ersättning i efterhand avseende sjukvård med stöd av artikel 49 och 50 i EG-fördraget ökat med 19.

Balansräkning**Not 14 Balanserade utgifter för immateriella anläggningstillgångar**

Balansposten avser till största del immateriella anläggningstillgångar i form av balanserade utgifter för utveckling av IT-system. Den största posten avser IT-stöd för nytt pensionssystem samt följdreformer till denna. Därutöver utvecklar Försäkringskassan IT-stöd för ärendehantering inom andra försäkringsområden samt inför erforderlig ny infrastruktur för IT. Utgifterna finansieras med lån i Riks-gäldskontoret. De immateriella tillgångarna börjar skrivas av när IT-systemen tas i drift. Avskrivningstiden är tre-fem år för licenser samt fem år för egenutvecklade IT-system utom för nya pensionssystemet som skrivas av på 10 år då Försäkringskassan har gjort en annan bedömning av pensionssystemets ekonomiska livslängd.

I samband med halv- och helårsbokslut har genomgång gjorts av alla immateriella anläggningstillgångar, vilka ledde fram till nedskrivning av tidigare aktiverade belopp med 68 (38). År 2008 har omklassificering gjorts från Licenser och rättigheter till Utveckling av IT-system med 1 (17).

	Ansk. värde	Årets anskv.	Avskrivning Ack.*	Årets Ack.*	Nedskrivningar Årets Ack.*	Utg. balans
Utveckling av IT-system	3 752	617	-2 189	-375	-615	-68
Licenser och rättigheter	248	59	-232	-26	-	-
Summa	4 000	676	-2 421	-401	-615	-68
						1 639

* I ackumulerade avskrivningar och nedskrivningar ingår årets avskrivningar och nedskrivningar.

Not 15 Förbättringsutgifter på annans fastighet

	2008	2007
Ingående anskaffningsvärde	164	153
Årets anskaffning	11	32
Avgår årets utrangering	-16	-21
Utgående anskaffningsvärde	159	164
Ingående avskrivningar	-121	-122
Årets avskrivningar	-13	-17
Avgår årets utrangering	16	18
Utgående avskrivningar e pl.	-118	-121
Totalt utgående bokfört värde	41	43

Not 16 Maskiner och inventarier

	2008	2007
Ingående anskaffningsvärde	1 143	1 155
- ägda tillgångar		
Årets anskaffningar	152	173
Avgår årets försälj./utrangering	-142	-185
Utgående anskaffningsvärde	1 153	1 143
Ingående avskrivningar	-826	-856
Årets avskrivningar	-144	-153
Avgår årets försälj./utrangering	139	183
Utgående avskrivningar e. pl.	-831	-826
Delsumma ägda tillgångar	322	317
Ingående anskaffningsvärde		
- finansiell leasing	37	38
Årets anskaffningar	-	-
Avgår årets avslutade leasingåtaganden	-1	-1
Utgående anskaffningsvärde	36	37
Ingående avskrivningar	-37	-37
Årets avskrivningar	0	-1
Avgår avskrivningar avslutade leasingåtaganden	1	1
Utgående avskrivningar e. pl.	-36	-37
Delsumma finansiell leasing	0	0
Totalt utgående bokfört värde	322	317

Not 17 Andra långfristiga fordringar

	2008	2007
Kommunlån	4	5

Not 18 Fordringar hos andra myndigheter

Posten Fordringar hos andra myndigheter uppgår till 506 (422). Ökningen med 84 beror till största delen på att fordringarna har ökat på Premiepensionsmyndigheten med 57, Rikspolisstyrelsen med 14 samt Försvarsmakten med 9.

Not 19 Övriga fordringar

Posten om 2 666 (2 636) avser till största delen fordringar på bidragsskyldiga avseende underhållsstöd 1 218 (1 419), återkravsfördringar 781 (709), fordringar för EU-vård 252 (250), fordringar hos AP-fonderna 215 (15) och fordringar hos kommuner för assistansersättning 186 (225).

Fordringar på bidragsskyldiga avseende underhållsstöd som Försäkringskassan administrerar värderas till en genomsnittlig inbetalningsgrad på riksnivå, till 49 % (49 %) för fordringar som är upp till fyra år gamla. Fordringar äldre än 4 år bedöms som osäkra och har skrivits ned till 0. Fordringar på bidragsskyldiga avseende underhållsstöd som Kronofogdemyndigheten administrerar värderas till den genomsnittliga gallringsprocenten från de fyra senaste årens gallringar vilken uppgår till 28,5 %. Gallring görs av ärenden som inte betalats inom fem år och därmed blir preskriberade. Genomsnittlig inbetalningsgrad för ärenden som administreras av Kronofogdemyndigheten uppgår till 50 % (53 %). Total nedskrivning uppgår till 1 420 (1 529), cirka 54 % (52 %).

Återkravsfördringar 1 622 (1 395) har värderats schablonmässigt på individnivå. Total nedskrivning uppgår till 841 (686), cirka 52 % (49 %).

Not 20 Periodavgränsningsposter

Posten förutbetalda kostnader om 194 (159) består i huvudsak av hyror på 151 (140), konsultkostnader på 32 (16), telekostnader 6 (2) och kostnader avseende samordningsförbund 5 (0). Posten upplupna bidragsintäkter om 104 (120) består av upplupna bidragsintäkter avseende EU-vård på 100 (98) och upplupna bidragsintäkter avseende olika projekt på 4 (22). Posten övriga upplupna intäkter om 144 (119) består i huvudsak av upplupna intäkter avseende EU-vård 51 (42), upplupna inbetalning avseende underhållsstöd 39 (37) och upplupna ränteintäkter avseende fonder 42 (39).

Not 21 Avräkning med statsverket

	2008	2007
<i>Uppbörd</i>		
Ingående balans	238	-658
Redovisat mot inkomsttitel, inkomster ¹	-522 921	-493 264
Redovisat mot inkomsttitel, utgifter ¹	723 415	681 498
Uppbörsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	-200 997	-187 338
<i>Fordringar/Skulder avseende Uppbörd</i>	<i>-265</i>	<i>238</i>
<i>Anslag i icke räntebärande flöde</i>		
Ingående balans	7 650	7 408
Redovisat mot anslag	237 580	239 363
Medel hänförbara till transfereringar m.m. som betalats till icke räntebärande flöde	-237 919	-239 359
<i>Fordringar/Skulder avseende anslag i icke räntebärande flöde</i>	<i>7 311</i>	<i>7 412</i>
<i>Anslag i räntebärande flöde</i>		
Ingående balans	-471	-62
Redovisat mot anslag	7 694	7 430
Anslagsmedel som tillfört räntekonto	-6 943	-7 848
Återbetalning av anslagsmedel	-	9
<i>Fordringar/Skulder avseende anslag i räntebärande flöde</i>	<i>280</i>	<i>-471</i>
<i>Övriga fordringar/skulder på statens centralbankkonton i Riksbanken</i>		
Ingående balans	-352	-36
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	223 114	210 466
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-662 024	-637 513
Betalningar hänförbara till anslag och inkomsttitlar	438 916	426 688
<i>Saldo</i>	<i>-346</i>	<i>-395</i>
<i>Belopp under utredning</i>	<i>75</i>	<i>356</i>
<i>Övriga fordringar/skulder på statens centralbankkonton i Riksbanken</i>		
	-271	-39
Summa Avräkning med statsverket	7 055	7 140

1. Nettoutgift redovisad mot inkomsttitel avser överföring till AP-fonderna och premiepensionssystemet.

Under 2008 har belopp under utredning minskat med 281. Av dessa härför sig 238 till anslag i icke räntebärande flöde och har förts över till ingående balans 2008 och 43 härför sig till övriga fordringar/skulder på statens centralkonto i Riksbanken och har förts över till ingående balans 2008.

Not 22 Obligationer och andra värdepapper

	2008	2007
Hypoteksobligationer	1 240	1 023
Övrigt	286	448
Summa	1 526	1 471

Marknadsvärdet överstiger anskaffningsvärdet med totalt 26 (-30). Värdepappeten bokförs enligt längsta värdeets princip till det längsta av anskaffningsvärdet och marknadsvärdet.

Not 23 Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret

Minskningen på -503 till 410 (913) består i huvudsak av ett negativt resultat på resultatområdet administration av ålderspension på 236, minskat anslagssparande (459) och utnyttjande av anslagskredit (280) total minskning 975. Överföring av medel från statsverket betalningsflöde till räntekontots betalningsflöde har däremot ökat med 407.

Not 24 Kassa och bank

Kassa och bank på 27 (19) har ökat med 8 beroende på att en större andel av fondernas medel var placerade i likvida medel.

Not 25 Balanserad kapitalförändring

	2008	2007
Administration av ålderspension	301	311
Administration av familjebidrag	-1	1
Administration av småföretagarförsäkring	0	-1
Försäkringsmedicinskt centrum	13	11
Institutet för stressmedicin	8	8
Övriga resultatområden	0	0
Periodiseringposter försäkring	-615	-811
Fordran avseende underhållsstöd	1 419	1 587
Periodisering		
Återkravreskontran	143	199
Avsättning räntor återkravreskontran	-	-14
Periodisering EU-vård	-65	-38
Periodiseringposter förvaltning	-351	-346
Avsättning för engångspremier		
Vid omställning	-188	-
Periodisering pensionsskuld	-172	-160
Summa	492	747

Not 26 Kapitalförändring enligt resultaträkning

	2008	2007
Administration av ålderspension	-236	-10
Administration av familjebidrag	2	-2
Administration av småföretagar-		
Försäkring	0	1

Försäkringsmedicinskt centrum	-3	2
Institutet för stressmedicin	-8	0
Övriga resultatområden	0	0
Periodiseringposter förvaltning	-20	-1
Avsättning för engångspremier vid omställning	131	-188
Periodisering pensionsskuld	-47	-12
Periodiserade lokalkostnader	-58	-4
Förändring avsättning räntor återkravreskontran	-	14
Förändring periodisering EU-vård	-227	-27
Förändring fordran underhållsstöd	-200	-168
Förändring periodisering återkravreskontran	-40	-56
Förändring periodisering Tandvård	118	100
Förändring periodisering Assistansersättning	-38	93
Övriga periodiseringposter försäkring	19	3
Donationskapital	-	-6
Summa	-607	-261

Not 27 Fonder

	2008	2007
Trafiklivräntefonden	741	700
Frivilliga yrkesskadefonden	115	109
Affärsvärksfonden	131	90
Övriga fonder	121	125
Summa	1 108	1 024

Not 28 Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser

	2008	2007
Avsättningar för pensionsförpliktelser:		
Ingående avsättning	134	122
+ Årets kostnad	118	26
- Årets utbetalningar	-71	-14
Utgående avsättning	181	134

Not 29 Avsättningar för frivillig pensionsförsäkring

Avsättningar för frivillig pensionsförsäkring avser skulden till de försäkrade inom den frivilliga pensionsförsäkringens fonder.

Årets förändring på avsättningen på -14 (-38) från 555 (593) till 541 (555) är skillnaden mellan fondernas kapitalavkastning och årets utbetalningar till de försäkrade. Övriga fonders förändring (se not 24) på 84 (7) är även den skillnaden mellan fondernas kapitalavkastning och årets utbetalningar till de försäkrade. Totala förändringen avseende avsättning till/upplösning av fonder mm i resultaträkningen blir 70 (-31).

Not 30 Avsättning för engångspremier vid omställning

Avsättning är gjord för beräknade engångspremier avseende pensionsersättning i samband med omställning år 2008.

Not 31 Lån i Riksgäldskontoret

Avser lån i Riksgäldskontoret för investeringar i anläggningstillgångar. Försäkringskassan har disponerat en låneram på 2 200 (2 160) mkr avseende förvaltningsändamål. I ramen ingår medel för investeringar i immateriella tillgångar. Av brutto upptagna lån avser 1 684 (1 288) immateriella tillgångar. Skulden har förändrats enligt följande:

	2008	2007
Ingående skuld	1 592	1 774
Nyupptagna lån,		
- Immateriella tillgångar	814	240
- Materiella tillgångar	219	171
Amorteringar under året	- 600	- 593
Utgående skuld	2 025	1 592

Not 32 Skulder till andra myndigheter

Posten Skulder till andra myndigheter uppgår till 186 (237). Förändringen på 51 beror till största delen på att skulden till Premiepensionsmyndigheten minskat med 49, skulden till Statens Fastighetsverk minskat med 27 medan skulden till Statens pensionsverk ökat med 30.

Not 33 Periodavgränsningsposter

Posten Upplupna kostnader 1 618 (1 464) består i huvudsak av upplupna kostnader för EU-vård, tandvård och andra försäkringskostnader med 947 (852), semesterlöneskuld med 481 (484), upplupna löner med 68 (80) och övriga upplupna kostnader avseende förvaltningskostnader med 122 (48). Ökningen av Övriga upplupna kostnader avseende förvaltningskostnader beror främst på att upplupen hyra för tomma lokaler ökat med 57. Posten Oförbrukade bidrag är 0 (5).

Not 34 Övriga ansvarsförbindelser

Försäkringskassan (tidigare RFV) har tecknat ett sexårigt hyresavtal med förlängningsklausul rörande reservanläggning för IT-verksamheten i Sundsvall. Om Försäkringskassan väljer att lämna lokalerna efter sex år har kassan förbundit sig att friköpa verksamhetsanknutna inventarier till ett belopp om maximalt 30. För sex andra lokaler finns inskrivet i hyresavtalet att avlösenbelopp för att täcka av hyresvärdens gjorda investeringar om tillsammans 16 ska betalas ifall avflyttning sker efter kontraktstidens slut. Vid förlängning av hyreskontrakten minskas avlösenbeloppen vartefter.

Finansieringsanalys

Not 35 Skillnader mellan poster i resultaträkning och finansieringsanalys del 1

	2008	2007
Verksamhetens kostnader	-8 815	-9 225
Justeringer:		
Avskrivningar och nedskrivningar	626	563
Realisationsförluster	2	5
Värderereglering kommunlån	-1	-1
Avsättning för pensioner och liknande förpliktelser	47	12
Avsättning för engångspremier vid omställning	-131	188
Återföring avsättning för räntor återkravsfördringar	-	-14
Kostnader enligt finansieringsanalys	-8 272	-8 472
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	332	592
Realisationsvinster	0	-3
Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt finansieringsanalys	332	589

Not 36 Översikt över socialförsäkringens finansiering per område

Tabellen avser att visa den grundläggande finansieringen av de olika försäkringsområdena. Enligt lag finansieras sjukförsäkringen, föräldraförsäkringen, arbetsskadeförsäkringen, inkomstgrundad sjuk- och aktivitetsersättning, efterlevandepensioneringen, samt en del av administrationen med socialavgifter. Tabellen är anpassad till detta. För att uppnå bruttoredovisning på statsbudgeten redovisas dock utgifterna i anslagsteknisk mening över utgiftsanslag även till den del de täcks av socialavgifter, samtidigt som motsvarande avgiftsinkomster redovisas över inkomsttitlar på budgeten. Om man redovisar hela den del som i teknisk mening redovisas över utgiftsanslag som finansiering med statsbidrag i denna tabell, ökar den finansieringen med 135 539.

Den totala anslagsfinansieringen blir därmed 245 275 i enlighet med den bruttoredovisning som finns i resultaträkningen och anslagsredovisningen. Socialavgifterna har i förekommande fall fördelats proportionellt mellan förmånerna inom respektive försäkringsområde.

Utöver anslagsfinansiering erhålls bidrag från andra myndigheter för att finansiera vissa transfereringar. Erhållna bidrag från andra myndigheter uppgår till totalt 6 800 och redovisas som en delmängd i kolumnen övriga tillförda medel.

Övriga tilläggsupplysningar

Redovisning av sjukfrånvaro

Enligt 7 kap 3 § förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag ska myndigheten redovisa sjukfrånvaro i årsredovisningen. För uppgifter om sjukfrånvaron se avsnitt ”Medarbetarna på Försäkringskassan” i resultatredovisningen.

Ledande befattningshavares förmåner samt skatteplichtiga ersättningar till ledamöterna i Försäkringskassans styrelse

Generaldirektör Adriana Lender tillträdde 1 januari 2009. Lön och övriga förmåner, baserat på tidigare anställning, har under 2008 uppgått till 89 938 kr.

För före detta generaldirektör Curt Malmborg som avgick i december 2008 har lön och övriga förmåner uppgått till 1 374 596 kr (varav bilförmånen uppgår till 12 524 kr). Pensionsvillkoren är enligt PA 03.

Till styrelsens ordförande och ledamöter i övrigt har utgått arvoden samt annan skattepliktig ersättning i samband med styrelseuppdraget om 387 272 kronor. Detta belopp fördelar sig enligt följande:

Styrelseordförande och ledamöter under budgetåret

Erik Åsbrink (styrelseordförande)	100 tkr
Rolf Andersson	91 tkr
Catharina Andersson Forsman	50 tkr
Peter Blomqvist	34 tkr
Ellen Hyttsten	62 tkr
Christina Lindenius	50 tkr

I beloppen ovan ingår ersättning för arbete i revisionsutskott till Rolf Andersson med 16 tkr och till Ellen Hyttsten med 12 tkr.

Sidouppdrag

Generaldirektör Adriana Lender var under år 2008 styrelseledamot i Folksam Service AB. Före detta generaldirektören Curt Malmborg var under år 2008 styrelseledamot i Arbetsgivarverket och ledamot i Skatteverkets insynsråd.

Styrelsens ordförande och övriga ledamöter 2008

Erik Åsbrink (styrelseordförande) var under 2008 styrelseordförande i Alecta, Handelshögskolan i Stockholm, Svensk Hypotekspension AB, Återvinningsindustrierna, LightLab Sweden AB och Bemanningsföretagens auktorisationsnämnd samt styrelseledamot i Wallenstam AB, Nordiska Investeringssbanken och Finanspolitiska rådet.

Rolf Andersson har inga övriga sidouppdrag.

Catarina Andersson Forsman har inga övriga sidouppdrag.

Peter Blomqvist har inga övriga sidouppdrag.

Ellen Hyttsten var under 2008 styrelseledamot i Smittskyddsinstitutet insynsråd, Sveriges Standardiseringsråd, IPULS AB och IHE (Institutet för hälso- och sjukvårdssektorn).

Christina Lindenius var under 2008 styrelseledamot i Första AP-fonden, SNS Stockholm, Svenska ICC samt styrelseordförande i Svensk Försäkring Administration AB och Trafikförsäkringsföreningen.

Årsredovisningen har fastställts genom beslut i Försäkringskassans styrelse den 18 februari 2009

Vi intygar att årsredovisningen ger en rätvisande bild av verksamhetens resultat samt av kostnader, intäkter och myndighetens ekonomiska ställning.

Vi bedömer vidare att brister avseende den interna styrningen och kontrollen vid myndigheten föreligger på följande punkter:

1. Handläggning under delar av året
2. Kontrollverksamhet under delar av året
3. Styrning av viss IT-utveckling

Erik Åsbrink
Styrelsens ordförande

Adriana Lender
Generaldirektör

Rolf Andersson

Catarina Andersson Forsman

Peter Blomqvist

Ellen Hyttsten

Christina Lindenius