

2020

Försäkringskassans årsredovisning

Generaldirektören har ordet

Årsredovisningen för 2020 avspeglar ett verksamhetsår som inte varit som andra. Antalet ärenden ökade stadigt redan under 2018 och 2019, men under 2020 har ökningen periodvis varit explosionsartad. Det gäller framförallt för förmånerna smittbärrpenning, sjukpenning, tillfällig föräldrapenning och den nyinrättade ersättningen för karensavdrag under sjuklöneperioden. Trots detta har Försäkringskassan i allt väsentligt lyckats nå uppsatta mål. De ansökningar som kommit in har tagits om hand och samtliga utbetalningstillfällen har kunnat genomföras utan störningar. Även handläggningstider och svarstider i telefonin har kunnat upprätthållas och våra it-system har trots en extremt hög belastning fungerat utan avbrott och allvarliga störningar.

Anpassningar på grund av pandemin

Pandemin har gjort det nödvändigt med en rad Anpassningar i Försäkringskassans verksamhet.

För att avlasta vården ändrade Försäkringskassan under våren tillfälligt rutinerna för att kräva läkarintyg vid ansökan om sjukpenning och tillfällig föräldrapenning. Detta var tänkt som en extraordinär åtgärd, och under hösten gick vi tillbaka till normala rutiner. Men i december bedömdes åter belastningen på vården vara sådan att den extraordinära lösningen återinfördes.

För att klara av den ökade belastningen för handläggarna infördes förenklade rutiner för utredning av sjukpenninggrundande inkomst, och de tider som de försäkrade kan kontakta myndigheten ändrades.

Ett stort antal handläggare och chefer fick med mycket kort varsel ta sig an helt nya arbetsuppgifter. Den stora utbildningsverksamheten har fått prioriteras ned, resor och platsbesök har inte kunnat genomföras som vanligt. Verksamhetsuppföljningen har i delar pausats och it-utveckling, it-kapacitet och it-drift har snabbt lagts om för att klara det ökade inflödet av ärenden och hantera nya uppgifter kopplade till pandemin i en situation när stora delar av Försäkringskassans personal har arbetat hemifrån. Dessa omprioriteringar har också varit helt avgörande för att vi överhuvudtaget skulle klara våra uppgifter. Det ska dock understrykas att många av dessa beslut kommer att få både ekonomiska och verksamhetsmässiga konsekvenser under lång tid framöver.

Produktionskapaciteten har ändå kunnat upprätthållas och alla utbetalningar har genomförts som planerat. Men påfrestningarna på såväl handläggare som chefer har periodvis varit orimligt höga. Många har inte en hemmiljö som lämpar sig för arbete under så lång tid som nu varit aktuellt. Några har inte kunnat få den vila som de behövt. Att Försäkringskassans anställda trots det lyckats få verksamheten att fungera utan avbrott under alla dessa månader är ingenting annat än en stor bedrift.

Myndighetsövergripande samarbete för korrekta utbetalningar, kontroll och återkrav

Bidragsbrottslighetens omfattning och konsekvenser illustrerades tydligt i den så kallade "Olle-rapporten" som publicerades den 24 september. Återkommande rapportering i media under året om omfattande och mycket grova bedrägerier inom flera förmåner har inneburit att kunskapen om de stora mänskliga, samhällsliga och ekonomiska värden som står på spel nu tycks vara allmänt spridd.

Försäkringskassans initiativ till ett myndighetsövergripande samarbete mot bidragsbrott och missbruk av välfärdssystemet rapporterades redan i förra årets årsredovisning och omfattar idag omkring 20 myndigheter. Arbetet har framförallt varit inriktat på att tillgängliggöra kunskap, erfarenhet och metodutveckling som finns och sker inom kretsen av deltagande myndigheter. Initiativet, som döpts till MUR¹ har under året vidareutvecklats och permanentats. Försäkringskassan har varit drivande och kommer även framgent att behöva ta ett stort ansvar för samarbetets utveckling.

Som en del av en ökad ambition att förebygga och bekämpa bidragsbrott har Försäkringskassan under året också identifierat behov av ökade befogenheter och bättre förutsättningar. En eventuell ändring av ansvarsfördelningen vad gäller brottsutredningsverksamhet vid misstanke om bidragsbrott behöver utredas, Försäkringskassans beslut om återkrav bör bli direkt verkställbara, sekretess mellan myndigheter måste undanröjas och våra möjligheter att begära in de upplysningar som krävs för att identifiera och återkräva felaktigt utbetalda skattemedel måste öka, för att bara nämna några exempel.

Rådslag och omfattande genomlysning av sjukförsäkringen

Arbetet med att utveckla Försäkringskassans förvaltning av sjukförsäkringen har intensifierats under året. Ett omfattande rådslag har genomförts med ett 20-tal intresseorganisationer och aktörer i sjukskrivningsprocessen. Gensvaret har varit stort och en rad konstruktiva synpunkter och förslag har framförts och kommer att omhändertas. Framförallt har rådslaget bekräftat behovet av mer dialog och samverkan i frågor som rör sjukförsäkringens tillämpning i stort.

Variationer över tid i tillämpningen av regelverket skapar återkommande diskussioner i den offentliga debatten och ger upphov till kritik mot Försäkringskassans sätt att förvalta sjukförsäkringen. Försäkringskassan har också som ett av sina övergripande mål att bidra till ökad stabilitet i tillämpningen. Under året har vi därför förberett en omfattande genomlysning av hela organisationens arbete med sjukförsäkringen som också ska ta hänsyn till de regeländringar från mars 2021 som regeringen aviserat under hösten. Beslut om att påbörja ett sådant arbete har fattats den 1 februari 2021.

Arbetet med omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning fortsätter, men de långa handläggningstiderna kommer att finnas kvar

Arbetet med att hantera de stora ärendeköer som skapades när omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning introducerades 2019 har fortsatt med hög intensitet under hela 2020. Extra handläggningsskapacitet har frigjorts genom tillfälliga omprioriteringar i verksamheten. När färre ansökningar än förväntat kom in om den nya ersättningen till riskgrupper, kunde en del av de medarbetare som rekryterats för detta i stället arbeta med omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning. En permanent finansiering saknas dock fortfarande för merparten av de insatser som nu görs. Den handlingsplan som fastställts innebär att de långa handläggningstider kommer att finnas kvar åtminstone fram till och med slutet av 2023.

¹ Motståndskraft hos utbetalande och rättsvärdande myndigheter mot missbruk och brott inom välfärden.

Fler myndigheter än Försäkringskassan behöver samarbeta för att möta behovet av samordnad it-drift

Till följd av regeringens uppdrag att erbjuda andra myndigheter möjligheten att överlåta sin it-drift till Försäkringskassan har ett samarbete inletts med Skatteverket, Transportstyrelsen, Trafikverket och Lantmäteriet i syfte att kunna erbjuda fler alternativ än Försäkringskassan. Behovet av samordnad it-drift har visat sig vara avsevärt mycket större än vad Försäkringskassan inom överskådlig tid och till rimliga kostnader kommer att kunna åta sig. Därtill har det visat sig att många myndigheter har helt andra tekniska plattformar än Försäkringskassan och därför inte enkelt kan samlas under ett gemensamt tak.

En fråga som aktualiserats med anledning av detta uppdrag är behovet av ökad säkerhet och nödvändigheten att trygga Sveriges digitala suveränitet, eller rent konkret att medborgare kan vara helt säkra på att de känsliga personuppgifter de lämnat till statliga myndigheter inte kommer i händerna på fel aktörer. I båda avseendena kommer den höga digitaliseringstakten i samhället i stort och i staten i synnerhet att göra behovet av gemensamma och robusta statliga infrastrukturlösningar än mer angelägna.

Innovationspris för det snabba agerandet under pandemin

Till vår stora glädje har Försäkringskassan vunnit priset ”Gartner Eye on Innovation Awards for Government 2020” i konkurrens med ett antal andra organisationer och myndigheter runt om i Europa. Försäkringskassan fick utmärkelsen för sitt snabba agerande under pandemin som till stor del förklarar varför vi lyckats genomföra alla utbetalningar från socialförsäkringen under det år som gått. Vår förmåga att väga av och i vissa fall också acceptera ett högre risktagande uppmärksammades särskilt i beslutsmotiveringen. Efter 10 månader av hårt arbete för att klara av vårt samhällsviktiga uppdrag genom den kanske hårdaste prövning vårt samhälle genomgått i modern tid är det erkännandet, i all sin enkelhet, synnerligen välkommet.

Nils Öberg
generaldirektör

Innehållsförteckning

Vårt uppdrag	7
Resultatredovisning.....	9
Resultatredovisningens uppbyggnad	10
Metoder för bedömning av resultat	12
Försäkringens omfattning och verksamhetens finansiering	16
Försäkringskassans kvalitet i handläggningen	27
Aktivitetsersättning	36
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	43
Assistansersättning	49
Barnbidrag.....	54
Bostadsbidrag	59
Föräldrapenning	64
Merkostnadsersättning	69
Nya och anpassade förmåner under pandemin	74
Omvårdnadsbidrag.....	78
Sjukersättning.....	83
Sjukpenning	88
Statligt tandvårdsstöd.....	99
Tillfällig föräldrapenning	104
Underhållsstöd	109
Gemensamma nyckeltal och nyckeltal per förmån	114
Återrapportering av mål enligt regleringsbrevet	126
Sjukförsäkringen	127
Assistansersättningen	145
Föräldraförsäkringen	150
Övrig återrapportering.....	155
Kommunikation och dialog med egenföretagare och kombinatörer	156
Medarbetare och kompetensförsörjning	158
Mörkertal inom bostadstillägg	165
Verksamhetsutveckling	169
Säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott	172

Arbetet med mänskliga rättigheter	183
Stabs- och expertfunktionen	187
Avgiftsbelagd verksamhet.....	194
Finansiell redovisning	197
Resultaträkning	198
Balansräkning.....	199
Anslagsredovisning	200
Redovisning mot inkomstitlar.....	206
Finansieringsanalys	207
Sammanställning väsentliga uppgifter	208
Tilläggsupplysningar och noter.....	209
Noter	213
Övriga tilläggsupplysningar	229
Intern styrning och kontroll.....	231
Beslut om årsredovisningen	235
Förmånsförteckning.....	236

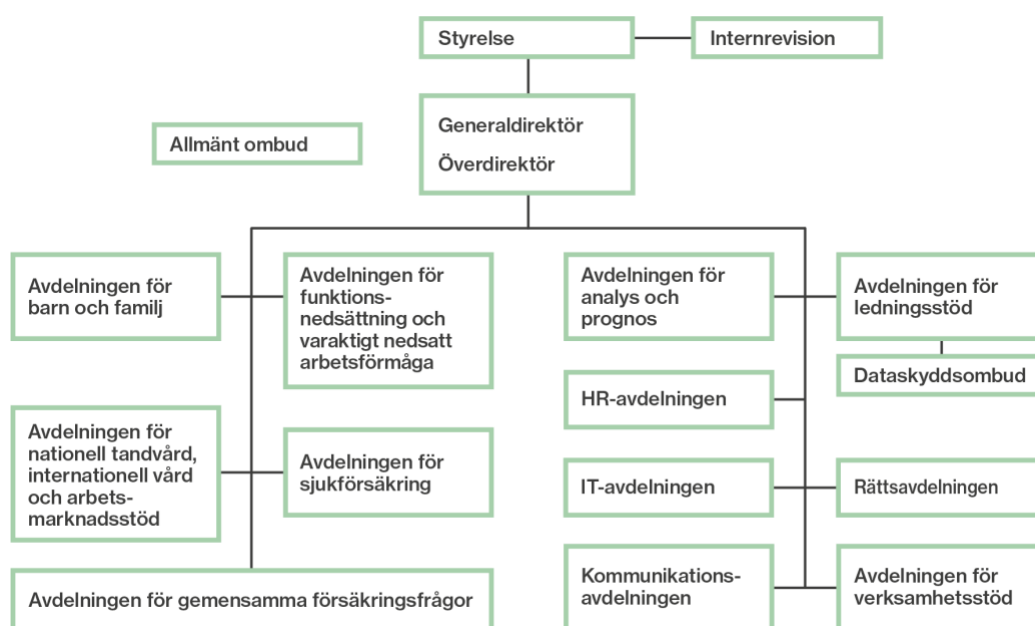
Vårt uppdrag

Försäkringskassans främsta uppdrag är att administrera en stor del av den svenska socialförsäkringen. Utöver det hanterar myndigheten även ett antal andra bidrag och ersättningar. Vårt arbete är en viktig del av de offentliga trygghetssystemen och har stor betydelse för enskilda, hushåll och företag och därmed hela samhällsekonomin.

Försäkringskassans verksamhet ska vara rättssäker och effektiv samt präglas av god service och hög tillgänglighet. Enskilda och företag ska få rätt ersättning i tid och det stöd de behöver för att kunna ta tillvara sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter.

Myndigheten Försäkringskassan

Försäkringskassan bestod i december 2020 av styrelse, generaldirektör, överdirektör och tolv avdelningar. Försäkringskassan har även en internrevision, ett allmänt ombud och ett dataskyddsombud.



Försäkringskassan är organiserad i försäkringsavdelningar och övriga avdelningar. Försäkringsavdelningarna har det primära ansvaret för kontakter med enskilda, det vill säga att

- utreda rätten till, besluta om och betala ut förmåner, bidrag och andra ersättningar
- ge information och service
- motverka felaktiga utbetalningar
- motverka brott mot socialförsäkringen.

Övriga avdelningar har en stödjande eller styrande funktion.

Vid utgången av 2020 hade Försäkringskassan 14 118 anställda på ett 60-tal orter i Sverige.

Nils Öberg är generaldirektör för myndigheten. Maria Rydbeck är överdirektör.

Styrelsen

Försäkringskassan leds av en styrelse utsedd av regeringen. Styrelsen har fullt ansvar för verksamheten, och generaldirektören är ansvarig inför styrelsen.

Styrelsen har haft tio sammanträden under året. Två personalföreträdare har haft möjlighet att närvara vid styrelsens sammanträden.

Försäkringskassans styrelse har under året bestått av:

Anita Johansson, t.f. ordförande till och med 31 december 2020, f.d. försäkringsdirektör AFA Försäkring, överdirektör för Transportstyrelsen

Ingrid Burman, f.d. landshövding i Kronobergs län, förordnad till och med 30 november 2020

Ella Niia, f.d. ordförande i Hotell- och Restaurangfacket

Jörgen Olofsson, CIO Asiakastieto Group

Clas Olsson, generaldirektör för Ekonomistyrningsverket, förordnad till och med 31 mars 2020

Göran Stiernstedt, senior konsult, förordnad till och med 31 mars 2020

Nils Öberg, generaldirektör för Försäkringskassan

Personalrepresentanter:

Siv Norlin, ST (ersättare Thomas Åding)

Rita Koskinen Lundström, SACO (ersättare Maria Lindgren)

Under året har regeringen även utsett nya styrelseledamöter:

Heidi Stensmyren, ordförande, chef för tema Kvinnohälsa och Hälsoprofessioner vid Karolinska Universitetssjukhuset, president elect för World Medical Association (WMA), förordnad från och med 1 januari 2021

Ulrika Liljeberg, Kommunstyrelsens ordförande i Leksand, förordnad från och med 1 januari 2021

Erland Olauson, f.d. vice ordförande och avtalssekreterare LO, förordnad från och med 1 januari 2021

Lotta Vahlne Westerhäll, professor i offentlig rätt, förordnad från och med 1 januari 2021

Resultat- redovisning

Resultatredovisningens uppbyggnad

Detta avsnitt behandlar överväganden om resultatredovisningens uppbyggnad och val av förmåner som redovisas.

I resultatredovisningen analyseras och bedöms Försäkringskassans resultat och dess utveckling utifrån kraven i förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag. Resultatredovisningens indelning utgår från de mest väsentliga förmånerna. Försäkringsrelaterad information ges i de fall det behövs för att redovisa måluppfyllelse eller för redovisningen av vissa instruktionsbundna uppgifter.

Resultaten redovisas så långt som möjligt i historiska treårsvisa serier. Om det inte är möjligt kommenteras det särskilt. Summeringsdifferenser kan förekomma på grund av avrundningar.

Merparten av den individbaserade statistik som redovisas är uppdelad efter kön. Skälen till att könsuppdelad statistik i vissa fall inte redovisas är att statistiken behöver vidareutvecklas, ännu inte håller tillräcklig kvalitet eller att den hämtas från andra myndigheter som inte har könsuppdelad statistik. Vi arbetar för att framöver kunna redovisa all individbaserad statistik som hämtas från Försäkringskassan per kön.

Statistikuppgifter avrundas genomgående för att underlätta för läsaren. Tal upp till 9 999 avrundas dock inte.

Redovisningen inleds med en beskrivning av de metoder som används för att bedöma resultatet. Detta följs av ett avsnitt som redovisar försäkringsutgifter, antal unika individer som tar emot förmåner, volymer av beslut och utbetalningar samt verksamhetens finansiering. Efter detta görs en fördjupad redovisning av resultaten för Försäkringskassan som helhet och för de väsentligaste förmånerna. Resultatredovisningen avslutas med en sammanställning av nyckeltal för de mest väsentliga förmånerna.

Försäkringskassan har ett antal mål och återrapporteringskrav enligt regleringsbrevet. Dessa redovisas separat. Därefter redovisas tvärfunktionella återrapporteringskrav enligt regleringsbrev, förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag och förordningen (2009:1174) med instruktion för Försäkringskassan.

Sist i årsredovisningen finns en översiktlig beskrivning av de mest väsentliga förmånerna.

Val av förmåner

För att göra redovisningen överskådlig redovisas enbart resultat för de mest väsentliga förmånerna. Vi har i första hand valt de förmåner som står för de högsta förvaltningskostnaderna och de största försäkringsutgifterna. I andra hand har vi valt de förmåner som har flest beslut eller utbetalningar. I tredje hand redovisas resultaten för andra förmåner med väsentliga avvikelser som kan påverka Försäkringskassans resultat.

Utifrån principerna ovan betraktas i år resultaten för 19 förmåner som väsentliga. Av dessa har 13 valts utifrån de två första principerna. Dessa står tillsammans för 85 procent av försäkringsutgifterna och 80 procent av förvaltningskostnaderna. Utifrån den tredje principen redovisar vi resultaten för merkostnadsersättning och omvårdnadsbidrag. Dessa förmåner infördes den 1 januari 2019 efter en relativt kort förberedelse-tid, vilket har inneburit ett flertal utmaningar.

Resultaten för dessa 15 förmåner redovisades även i årsredovisningen 2019.

Utifrån den tredje principen redovisar vi också resultat för ersättning till riskgrupper, ersättning för höga sjuklönekostnader, ersättning för karensavdrag och smittbärrersättning. Dessa fyra förmåner har införts eller anpassats under året till följd av coronapandemin och redovisas därför särskilt i år.

Resultaten för aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning redovisas tillsammans, eftersom alla tre är ersättningar till deltagare i arbetsmarknadspolitiska insatser.

De förmåner som ingår i resultatredovisningen är markerade med fetstil i tabellen nedan.

Tabell 1 Förmånsförteckning

Adoptionsbidrag	Dagpenning till hemvärnsmän	Graviditetspenning	Sjukersättning
Aktivitetsersättning		Handikappersättning	Sjuklönegaranti
Aktivitetsstöd	Dagpenning till totalförsvarspliktiga	Internationell vård	Sjukpenning
Arbetsskadeersättning	Ersättning för höga sjuklönekostnader till arbetsgivare	Merkostnadsersättning	Smittbärrersättning
Arbetskkadelivränta	Ersättning för karensavdrag	Närståendepenning	Statlig personskadeersättning
Assistansersättning	Ersättning till riskgrupper	Omvårdnadsbidrag	Statligt tandvårdsstöd
Barnbidrag¹	Etableringsersättning	Rehabiliteringsersättning	Tillfällig föräldrapenning
Bidrag till arbetshjälpmedel	Etableringstillägg		Underhållsstöd
Bilstöd	Familjebidrag till totalförsvarspliktiga		Utvecklingsersättning
Boendetillägg	Föräldrapenning		Vårdbidrag
Bostadsbidrag			Yrkesskadelivränta
Bostadsersättning			
Bostadstillägg			

¹ Resultaten för barnbidrag redovisas tillsammans med förlängt bambidrag och flerbarnstillägg, som inte betraktas som egna förmåner.

Utöver förmånerna som förtecknas i tabellen ovan hanterar Försäkringskassan till exempel bidrag till företagshälsovård, samverkan inom rehabiliteringsområdet och övrigt inom åtgärder mot ohälsa. Dessa verksamheter har inte tagits med i förteckningen. Det gäller även utredningar och ställningstaganden till försäkringstillhörighet och sjukpenninggrundande inkomst.

Metoder för bedömning av resultat

I detta avsnitt beskrivs de metoder Försäkringskassan tillämpar för att bedöma verksamhetens resultat.

Bedömningar av kvaliteten

Försäkringskassan bedömer fyra aspekter av kvaliteten i handläggningen; rättslig kvalitet, skyndsamhet, service och produktivitet. Utifrån de underlag som myndighetens arbete med systematisk kvalitetsutveckling genererar samt tillkommande resultatinformation bedöms om kvaliteten för de fyra aspekterna är tillfredsställande eller inte och om den har utvecklats positivt, negativt eller är oförändrad sedan föregående år.²

Underlagen ska komplettera varandra. Resultat av ett enskilt underlag eller indikator kan inte värderas isolerat, utan behöver analyseras i förhållande till och tillsammans med övriga indikatorer, uppföljningar och granskningar. Det handlar alltså om en kvalitativ bedömning utifrån de underlag som beskrivs nedan. Bedömningarna görs per aspekt för Försäkringskassan som helhet och för de mest väsentliga förmånerna.

Till skillnad från 2019 så görs i år ingen sammanvägd bedömning av kvaliteten i handläggningen för de redovisade förmånerna eller för Försäkringskassan som helhet. Bakgrunden till denna förändring är att de ingående kvalitetsaspekterna är så inbördes olika att det är svårt att göra en sammanvägd bedömning som ger en rättvisande bild av verksamheten. När det gäller kvaliteten för Försäkringskassan som helhet så kompliceras det också av att förmånerna har olika regelverk och kriterier för utredning och bedömning av rätten till ersättning. Vi har därför dragit slutsatsen att enskilda bedömningar för de olika aspekterna bidrar till en tydligare redovisning av resultaten. Av samma anledning har vi i år valt att bedöma kvalitetsaspekterna rättslig kvalitet och skyndsamhet var för sig istället för att som föregående år göra en sammanvägd bedömning av rättssäkerheten.

Mot bakgrund av detta har vi även valt att inte göra någon samlad bedömning av kvaliteten i handläggningen, målen i regleringsbrevet och kompetensförsörjningen så som tidigare år.³ Bedömningar för dessa områden görs dock fortfarande enskilt i respektive avsnitt.

De underlag som ligger till grund för bedömningarna är framförallt uppföljningar med verktyget Væksten och kvalitetsuppföljning med stöd av kvalitetsindikatorer. Dessa kompletteras av applikationskontroller samt interna och externa granskningar.

Uppföljningar med verktyget Væksten görs inom ramen för arbetet med systematisk kvalitetsutveckling och bygger bland annat på manuella och maskinella kontroller i handläggningen som ska säkerställa att besluten och utbetalningarna är korrekta. Vissa av

² Riktlinjer 2016:06, Den årliga processen för att upprätta en resultatredovisning för Försäkringskassan (resultatredovisning). Försäkringskassans arbete med kvalitetsutveckling beskrivs i riktlinjer 2016:07, Arbetet med systematisk kvalitetsutveckling.

³ I årsredovisningen 2019 gjordes en samlad bedömning av Försäkringskassans resultat i ett avsnitt på sidan 8.

kontrollerna är så kallade nyckelkontroller som bedöms ha avgörande betydelse och utan vilka de ekonomiska riskerna skulle öka betydligt. Genom att följa upp och utvärdera om kontroller i handläggningen genomförs och är ändamålsenliga, kan vi identifiera brister i handläggningen. Uppföljningar med Væksten görs på individ- eller teamnivå och inkluderar både tillämpningen av det förmånspecifika och det förvaltningsrättsliga regelverket samt service och bemötande. De ger kunskap om styrkor och utvecklingsområden i manuellt handlagda ärenden och skapar möjlighet till lärande.

Kvalitetsuppföljning med stöd av kvalitetsindikatorer innebär att Försäkringskassan kontinuerligt följer myndighetsgemensamma och förmånspecifika indikatorer som ger information om systematiska avvikelser.

Försäkringskassan har tidigare även gjort så kallade fördjupade rättsliga kvalitetsuppföljningar. Inga fördjupade rättsliga kvalitetsuppföljningar har dock beslutats under 2020 eftersom en översyn av metoden pågår. Vi bedömer dock att detta inte påverkar vår förmåga att göra en samlad analys för de förmåner där vi har tillräckligt med andra underlag, eftersom syftet med de fördjupade uppföljningarna är att ge fördjupad kunskap inom ett begränsat område.

Att det finns underlag om kvaliteten i handläggningen och att dessa analyseras samlat och systematiskt bidrar till myndighetens interna styrning och kontroll.

Kvaliteten bedöms som tillfredsställande om varken huvuddelen av informationen i underlagen eller underlag som har avgörande betydelse visar på väsentliga kvalitetsbrister. I övriga fall bedöms alltså kvaliteten inte vara tillfredsställande.

Om det saknas tillräckliga underlag eller underlag som har avgörande betydelse kan kvaliteten inte bedömas enligt bedömningsmodellen. För aspekten rättslig kvalitet innebär det att det måste finnas underlag som visar att de så kallade nyckelkontrollerna är genomförda i allt väsentlighet.⁴

I år finns tillräckliga underlag för samtliga kvalitetsaspekter för åtta förmåner, medan det för 11 förmåner samt för handläggningen som helhet saknas tillräckliga underlag för att bedöma den rättsliga kvaliteten. För sju av dessa förmåner är anledningen främst att kvalitetsuppföljningar med stöd av Væksten för dessa förmåner prioriterats ned på grund av pandemin. De övriga fyra är de förmåner som har införts eller anpassats på grund av pandemin och redovisas för första gången 2020.⁵ De redovisas enbart övergripande.

Rättslig kvalitet

Den rättsliga kvaliteten bedöms utifrån resultat från uppföljningar med stöd av Væksten, antalet upptäckta felaktiga utbetalningar, andelen felaktiga utbetalningar som orsakats av Försäkringskassan, intern försäkringskontroll, omprövningar, överklaganden, skadestånd och JO-anmälningar, rättsliga kvalitetsuppföljningar, uppföljningar av applikationskontroller samt interna och externa granskningar. Även resultaten från Försäkringskassans kundundersökning är ett underlag. I den mäts de enskildas upplevelse av den rättsliga kvaliteten genom frågan ”I vilken utsträckning upplever du att det är möjligt att förutse ett beslut från Försäkringskassan?”.

⁴ Riktlinjer 2016:06, Den årliga processen för att upprätta en resultatredovisning för Försäkringskassan (resultatredovisning).

⁵ Tillräckliga underlag finns för aktivitetsersättning, aktivitetsstöd, utvecklingsersättning, etableringsersättning, föräldrapenning, sjukersättning, statligt tandvårdsstöd och tillfällig föräldrapenning. Tillräckliga underlag saknas för assistansersättning, barnbidrag, bostadsbidrag, merkostnadsersättning, omvårdnadsbidrag, sjukpenning och underhållsstöd. För ersättning för höga sjuklönekostnader, ersättning till riskgrupper, ersättning för karensavdrag och smittbärrersättning som redovisas på grund av pandemin görs ingen bedömning enligt modellen.

Skyndsamhet

Skyndsamhet bedöms utifrån den genomsnittliga handläggningstiden från ansökan till beslut⁶, antal pågående ärenden samt de enskildas upplevelse. De enskildas upplevelse mäts genom graden av instämmande i påståendet ”Mitt ärende handläggs snabbt” i Försäkringskassans kundundersökning.

Service

Bedömningen av Försäkringskassans service och hur den har utvecklats görs utifrån en analys av underlag inom områdena tillgänglighet⁷ och bemötande. Dessa underlag består av kvalitetsindikatorer och de enskildas upplevelse av servicen. Kvalitetsindikatorerna är tillgänglighet och väntetider i telefon samt användningen av e-tjänster. De enskildas upplevelse mäts i Försäkringskassans kundundersökning. I kundundersökningen mäts upplevelsen av tillgänglighet och bemötande genom att de enskilda anger i hur hög grad som de instämmer i ett antal frågor och påståenden.

Produktivitet

Försäkringskassans sammantagna produktivetsutveckling beräknas enligt nationalräkenskapsmetoden och bedöms utifrån en analys av antal beslut, arbetad tid och kostnader för förmånerna.⁸ För de individuella förmånerna så utgår bedömningen från utvecklingen av styckkostnaderna.⁹ Vid bedömningen av om produktiviteten är tillfredsställande eller inte analyseras den samlade effektiviteten av verksamheten. Det innebär att produktiviteten kan bedömas som tillfredsställande trots att utvecklingen i form av ökade styckkostnader är negativ.

Huvudprincipen är att styckkostnaden beräknas utifrån kostnad per beslut för alla förmåner så att måttet blir enhetligt och jämförbart. Undantag från huvudprincipen görs för sjukpenning, där kostnad per avslutat sjukfall används. Orsaken till detta är införandet av nytt it-stöd som gör att statistik över antal beslut inte går att redovisa i treårsserie.

En fullständig kostnadsfördelning görs per beslut eller avslutat sjukfall. Utöver kostnader för handläggning hänför Försäkringskassan kostnader för bland annat it-utveckling direkt till den förmån som kostnaden avser. Indirekta kostnader fördelas till respektive förmån i proportion till redovisad arbetstid på förmånen eller för vissa kostnader baserat på produktionsstatistik.

⁶ Inom aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning samt barnbidrag, föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning följs handläggningstiden även genom andelen ärenden som utbetalats enligt fastställd utbetalningsdag.

⁷ Tillgänglighet beräknas som antal besvarade samtal delat med antal inkomna samtal.

⁸ Nationalräkenskapsmetoden innebär att de olika förmånernas prestationer i form av antal beslut vägs ihop till en total prestationsvolym med hjälp av vikter som speglar hur resurskrävande varje förmåns administration är. Den totala prestationsvolymen jämförs för varje år med de verkliga kostnaderna för verksamheten. För att korrigera för de prisförändringar som har inträffat under perioden räknas alla årskostnader om till basårets priser utifrån konsumentprisindex från Statistiska centralbyrån.

⁹ Styckkostnaderna för respektive förmån beräknas genom att förvaltningskostnaderna delas med antalet beslut, eller för sjukpenning, antalet avslutade sjukfall. Förvaltningskostnaderna och därmed styckkostnaderna kan inte delas upp per kön på grund av tidredovisningssystemets uppbyggnad.

Bedömningar av måluppfyllelse

Försäkringskassan har tre mål i regleringsbrevet som redovisas separat i resultatredovisningen. Målen gäller sjukförsäkringen, assistansersättningen och föräldraförsäkringen, vilka enskilt och tillsammans motsvarar en stor del av Försäkringskassans verksamhet. En bedömning görs av om respektive mål är uppfyllt, delvis uppfyllt eller inte uppfyllt. Bedömningarna baseras både på resultat och genomförda insatser och bygger för sjukförsäkringen och assistansersättningen i stor utsträckning på de resultat som redovisas i avsnitten Aktivitetsersättning, Assistansersättning, Sjukersättning och Sjukpenning.

Försäkringens omfattning och verksamhetens finansiering

I detta avsnitt redovisas försäkringsutgifter, antal individer som tar emot förmåner samt volymer av beslut. Därtill redovisas kostnaderna för att bedriva Försäkringskassans verksamhet och finansieringen av denna.

Under 2020 betalade Försäkringskassan ut 253 miljarder kronor från socialförsäkringen, vilket motsvarar fem procent av Sveriges BNP. Nästan hälften av pengarna går till sjuka eller personer med funktionsnedsättning samt till arbetsgivare för deras sjuklönekostnader. Cirka en tredjedel går till barnfamiljer. Resterande del består främst av ersättningar inom arbetsmarknadsområdet. Kostnaden för att administrera förmånerna och övriga uppdrag uppgick till 9 880 miljoner kronor. Till största del finansieras administrationen genom ett förvaltningsanslag.

Försäkringens omfattning

Nedan redovisas försäkringsutgifterna för de väsentligaste förmånerna och för Försäkringskassan totalt. Försäkringsutgifterna utgörs av de pengar som betalas ut i form av förmåner. Även antalet unika individer som får utbetalning redovisas. Slutligen redovisas antalet utbetalningar och antalet beslut för de mest väsentliga förmånerna. För sjukpenning redovisas antalet avslutade sjukfall.

Tabell 2 Försäkringsutgifter, miljoner kronor¹

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2019–2020, procent	Andel av totala försäkrings- utgifterna, procent
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020		
Aktivitetsersättning	1 679	1 596	1 574	1 945	1 866	1 848	3 625	3 462	3 423	-1,1	1,4
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	6 951	6 404	7 222	8 277	7 050	8 106	15 229	13 455	15 328	13,9	6,1
Assistansersättning, brutto ²	12 988	12 760	12 330	16 008	15 775	15 431	28 996	28 536	27 761	-2,7	11,0
Assistansersättning, inbetalt från kommunerna*	-	-	-	-	-	-	3 668	4 449	4 485	1,0	-
Assistansersättning, netto*	-	-	-	-	-	-	25 328	24 087	23 276	-3,2	-
Barnbidrag	26 521	27 065	26 552	5 190	6 114	6 758	31 710	33 179	33 310	0,4	13,2
Bostadsbidrag	3 082	3 151	3 615	1 404	1 435	1 631	4 485	4 586	5 246	14,4	2,1
Ersättning för höga sjuklönekostnader varav Ersättning för sjuklönekostnader under pandemin ³	-	-	-	-	-	-	955	1 091	19 497	1 686,7	7,7
Ersättning för karensavdrag ⁴	-	-	2 039	-	-	1 282	-	-	3 321	-	1,3
Ersättning till riskgrupper ⁵	-	-	106	-	-	88	-	-	194	-	0,1
Föräldrapenning	22 810	23 092	22 977	12 291	12 691	12 443	35 101	35 784	35 420	-1,0	14,0
Merkostnadsersättning ⁶	-	7	60	-	6	51	-	13	112	779,2	0,0
Omvårdnadsbidrag ⁶	-	261	1 493	-	51	305	-	312	1 798	476,7	0,7
Sjukersättning	20 893	20 000	19 129	16 150	15 556	14 949	37 043	35 556	34 077	-4,2	13,5
Sjukpenning	22 896	22 663	23 357	13 429	13 491	14 475	36 325	36 154	37 832	4,6	15,0
Smittbärarsersättning	3	3	68	2	1	58	4	5	127	2 689,9	0,1
Statligt tandvårdsstöd	3 281	3 401	3 030	3 158	3 236	2 927	6 439	6 637	5 957	-10,2	2,4
Tillfällig föräldrapenning	4 274	4 264	5 325	3 804	3 806	4 651	8 078	8 070	9 976	23,6	3,9
Underhållsstöd	3 112	3 257	3 198	520	553	553	3 632	3 810	3 751	-1,6	1,5
Underhållsstöd, inbetalt av bidragsskyldiga*	-	-	-	-	-	-	1 092	1 054	1 158	9,9	-
Underhållsstöd, netto*	-	-	-	-	-	-	2 540	2 756	2 593	-5,9	-
Övriga förmåner ⁷	-	-	-	-	-	-	19 413	18 425	15 900	-13,7	6,3
Totalt⁷							231 035	229 073	253 028	10,5	100,0

* Ingår inte i de totala försäkringsutgifterna.

¹ I försäkringsutgifterna ingår även statliga ålderspensionsavgifter och avskrivna återkravsfordringar. Eftersom dessa utgifter inte går att härleda till person har de fördelats per kön utifrån fördelningen av försäkringsutgifterna i övrigt. De statliga ålderspensionsutgifterna utgör cirka 6 procent av försäkringsutgifterna.

² I utgifterna för 2020 ingår ersättning för personlig skyddsutrustning till assistansanordnare med anledning av coronapandemin med 23 miljoner kronor.

³ Uppgifter saknas för 2018 och 2019 eftersom förmånen infördes från den 1 april 2020.

⁴ Uppgifter saknas för 2018 och 2019 eftersom förmånen infördes från den 11 mars 2020.

⁵ Uppgifter saknas för 2018 och 2019 eftersom förmånen infördes från den 1 juli 2020. Utfallet avser enbart förebyggande sjukpenning i vissa fall. Viss smittbärarsersättning ingår i utfallet för smittbärarsersättning.

⁶ Uppgifter saknas för 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019.

⁷ Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av statistiksystemets uppbyggnad. Förmånsutgifter inom Övriga förmåner är mindre än i tidigare årsredovisningar på grund av att fler förmåner nu ingår i redovisningen

Tabell 3 Antal unika individer med utbetalning av förmån under respektive år¹

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2019–2020, procent
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	
Aktivitetsersättning	19 397	17 599	16 826	22 383	20 350	19 450	41 780	37 949	36 276	-4,4
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	136 205	119 685	129 155	157 002	130 477	137 556	293 207	250 162	266 711	6,6
Assistansersättning	6 999	6 720	6 570	8 307	8 067	7 960	15 306	14 787	14 530	-1,7
Barnbidrag	1 083 263	1 103 422	1 112 387	403 458	454 240	497 187	1 486 721	1 557 662	1 609 574	3,3
Bostadsbidrag	176 717	171 806	170 950	104 199	101 070	100 453	280 916	272 876	271 403	-0,5
Ersättning för karensavdrag ²	–	–	927 040	–	–	681 451	–	–	1 608 491	
Ersättning till riskgrupper ³	–	–	3 440	–	–	2 788	–	–	6 228	
Föräldrapenning	479 903	479 257	462 534	408 375	411 488	394 506	888 278	890 745	857 040	-3,8
Merkostnads- ersättning ⁴	–	459	2 562	–	336	2 065	–	795	4 627	482,0
Omvårdnadsbidrag ⁴	–	5 232	25 789	–	1 125	6 432	–	6 357	32 221	406,9
Sjukersättning	167 806	157 840	149 059	116 054	110 245	105 060	283 860	268 085	254 119	-5,2
Sjukpenning	382 546	375 022	421 234	219 001	215 966	258 397	601 547	590 988	679 631	15,0
Smittbärarsättning	193	150	7 497	86	65	6 237	279	215	13 734	6 287,9
Statligt tandvårdsstöd ⁵	2 111 885	2 154 585	1 973 125	1 859 683	1 882 059	1 730 200	3 971 668	4 036 721	3 703 405	-8,3
Tillfällig föräldrapenning	488 297	494 191	499 452	435 663	439 407	450 154	923 960	933 598	949 606	1,7
Underhållsstöd	129 545	125 240	121 306	28 790	27 170	25 109	158 335	152 410	146 415	-3,9

¹ På grund av efterregistreringar kan antalet skilja sig från årsredovisningen 2019.

² Uppgifter saknas för 2018 och 2019 eftersom förmånen infördes från den 11 mars 2020.

³ Uppgifter saknas för 2018 och 2019 eftersom förmånen infördes från den 1 juli 2020. Utfallet avser enbart förebyggande sjukpenning i vissa fall. Viss smittbärarsättning ingår i utfallet för smittbärarsättning.

⁴ Uppgifter saknas för 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019.

⁵ I totalsumman för tandvårdsstöd ingår även individer av okänt kön.

Tabell 4 Unika individer med utbetalning av förmån under respektive år, andel per kön¹

	Kvinnor			Män		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Aktivitetserättning	46,4	46,4	46,4	53,6	53,6	53,6
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	46,5	47,8	48,4	53,5	52,2	51,6
Assistansersättning	45,7	45,4	45,2	54,3	54,6	54,8
Barnbidrag	72,9	70,8	69,1	27,1	29,2	30,9
Bostadsbidrag	62,9	63,0	63,0	37,1	37,0	37,0
Ersättning för karensavdrag ²	–	–	57,6	–	–	42,4
Ersättning till riskgrupper ³	–	–	55,2	–	–	44,8
Föräldrapenning	54,0	53,8	54,0	46,0	46,2	46,0
Merkostnadsersättning ⁴	–	57,7	55,4	–	42,3	44,6
Omvårdnadsbidrag ⁴	–	82,3	80,0	–	17,7	20,0
Sjukersättning	59,1	58,9	58,7	40,9	41,1	41,3
Sjukpenning	63,6	63,5	62,0	36,4	36,5	38,0
Smittbärarsättning	69,2	69,8	54,6	30,8	30,2	45,4
Statligt tandvårdsstöd	53,2	53,4	53,3	46,8	46,6	46,7
Tillfällig föräldrapenning	52,8	52,9	52,6	47,2	47,1	47,4
Underhållsstöd	81,8	82,2	82,9	18,2	17,8	17,1

¹ På grund av efterregistreringar kan andel per kön skilja sig från årsredovisningen 2019.

² Uppgifter saknas för 2018 och 2019 eftersom förmånen infördes från den 11 mars 2020.

³ Uppgifter saknas för 2018 och 2019 eftersom förmånen infördes från den 1 juli 2020. Utfallet avser enbart förebyggande sjukpenning i vissa fall. Viss smittbärarsättning ingår i utfallet för smittbärarsättning.

⁴ Uppgifter saknas för 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019.

Tabell 5 Volymer, antal utbetalningar¹

	Totalt			Förändring 2019–2020, procent
	2018	2019	2020	
Aktivitetsersättning	410 638	366 059	362 218	-1,0
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	1 463 234	1 404 920	1 799 464	28,1
Assistansersättning	159 952	162 658	162 106	-0,3
Barnbidrag	26 955 659	28 596 454	30 189 799	5,6
Bostadsbidrag	1 992 851	1 970 473	2 030 670	3,1
Ersättning för höga sjuklönekostnader	45 300	47 909	448 773	836,7
varav Ersättning för sjuklönekostnader under pandemin	–	–	397 330	–
Ersättning för karensavdrag ²	–	–	3 815 567	–
Ersättning till riskgrupper ³	–	–	12 199	–
Föräldrapenning	4 566 053	4 537 222	4 382 328	-3,4
Merkostnadsersättning ⁴	–	2 807	33 537	1 094,8
Omvårdnadsbidrag ⁴	–	22 936	247 175	977,7
Sjukersättning	3 223 015	3 050 510	2 946 099	-3,4
Sjukpenning	2 699 879	2 675 256	2 758 518	3,1
Smittbärrersättning	368	299	15 563	5 105,0
Statligt tandvårdsstöd	6 692 558	6 729 405	5 895 986	-12,4
Tillfällig föräldrapenning	2 735 067	2 810 936	3 005 741	6,9
Underhållsstöd	1 606 308	1 520 659	1 519 913	0,0
Övriga förmåner ⁵	4 671 680	3 985 180	3 350 628	-15,9
Totalt⁵	57 222 562	57 883 683	62 976 284	8,8

¹ Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av statistiksystemets uppbyggnad.

² Uppgifter saknas för 2018 och 2019 eftersom förmånen infördes från den 11 mars 2020.

³ Uppgifter saknas för 2018 och 2019 eftersom förmånen infördes från den 1 juli 2020. Utfallet avser enbart förebyggande sjukpenning i vissa fall. Viss smittbärrersättning ingår i utfallet för smittbärrersättning.

⁴ Uppgifter saknas för 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019.

⁵ Antalet utbetalningar inom Övriga förmåner är mindre och Totalt är högre än i tidigare årsredovisningar på grund av att fler förmåner nu ingår i redovisningen.

Tabell 6 Volymer, antal beslut

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2019–2020, procent
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	
Aktivitetsersättning	21 836	21 305	19 502	20 250	20 357	18 630	42 086	41 662	38 132	-8,5
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	738 838	807 355	931 503	824 050	839 621	955 079	1 562 896	1 647 000	1 886 582	14,5
Assistansersättning ¹	2 134	2 325	2 524	2 692	2 982	3 386	4 826	5 307	5 910	11,4
Barnbidrag	308 062	325 446	319 303	235 911	242 739	233 717	543 973	568 185	553 020	-2,7
Bostadsbidrag	251 558	251 475	285 550	179 798	169 836	181 915	431 356	421 311	467 465	11,0
Ersättning för höga sjuklönekostnader	–	–	–	–	–	–	430 054	505 741	870 515	72,1
varav Ersättning för sjuklönekostnader under pandemin	–	–	–	–	–	–	–	–	454 734	
Ersättning för karensavdrag ²	–	–	2 332 041	–	–	1 461 045	–	–	3 793 096	
Ersättning till riskgrupper ³	–	–	4 817	–	–	4 572	–	–	9 389	
Föräldrapenning	1 970 222	1 938 968	1 906 217	1 307 516	1 317 229	1 289 206	3 277 738	3 256 197	3 195 423	-1,9
Merkostnads- ersättning ⁴	–	4 646	14 931	–	1 780	7 196	–	6 426	22 127	244,3
Omvårdnadsbidrag ⁴	–	8 654	31 533	–	2 468	10 019	–	11 122	41 552	273,6
Sjukersättning	36 232	43 728	34 884	24 276	28 972	23 826	60 508	72 700	58 710	-19,2
Sjukpenning ⁵	331 972	329 075	395 244	185 759	184 165	234 665	517 731	513 240	629 909	22,7
Smittbärarsättning	–	–	–	–	–	–	369	301	23 629	7 750,2
Statligt tandvårdsstöd ⁶	5 109 347	5 062 904	4 195 273	4 533 976	4 468 813	3 754 843	9 644 335	9 532 643	7 950 819	-16,6
Tillfällig föräldrapenning	2 422 526	2 606 314	2 754 220	1 643 682	1 753 431	1 895 415	4 066 208	4 359 745	4 649 635	6,6
Underhållsstöd	104 682	104 113	101 652	89 784	88 215	87 262	194 466	192 328	188 914	-1,8
Övriga förmåner ⁷	–	–	–	–	–	–	420 340	363 229	304 349	-16,2
Totalt⁷	–	–	–	–	–	–	21 196 886	21 497 137	24 689 176	14,8

¹ På grund av förändringar i måttet för assistansersättning, där nya måttet är antal beslut och inte antal förmånstagare som tidigare, skiljer sig antalet från årsredovisningen 2019.

² Uppgifter saknas för 2018 och 2019 eftersom förmånen infördes från den 11 mars 2020.

³ Uppgifter saknas för 2018 och 2019 eftersom förmånen infördes från den 1 juli 2020. Utfallet avser enbart förebyggande sjukpenning i vissa fall. Viss smittbärarsättning ingår i utfallet för smittbärarsättning.

⁴ Uppgifter saknas för 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019.

⁵ För sjukpenning redovisas antalet avslutade sjukfall.

⁶ I totalsumman för statligt tandvårdsstöd ingår även individer av okänt kön.

⁷ Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av statistiksystemets uppbyggnad. Antal beslut inom Övriga förmåner är lägre och Totalt är högre än i tidigare årsredovisningar på grund av att fler förmåner ingår i redovisningen.

Pandemin har påverkat utfallet i stora delar av socialförsäkringen

Totalt ökade försäkringsutgifterna med över 10 procent jämfört med 2019. Till största delen beror ökningen på pandemin, som lett till ett ökat inflöde av ärenden om bland annat sjukpenning. För att mildra effekten av pandemin har också nya förmåner införts, samtidigt som regelverken i flera befintliga förmåner ändrats.

Nya förmåner: ersättning för karensavdrag och ersättning till riskgrupper

Från och med den 11 mars blev det möjligt att ansöka om den nya ersättningen för karensavdrag, som betalas ut med ett schablonbelopp. Många har ansökt om ersättning och antalet unika individer som fått ersättning motsvarar cirka en fjärdedel av den arbetsföra befolkningen.¹⁰

¹⁰ Socialförsäkringen och coronapandemin, Korta analyser 2020:5.

Från och med 1 juli blev det också möjligt att ansöka om ersättning till riskgrupper vilket omfattar två olika förmåner, viss förebyggande sjukpenning och viss smittbärrersättning. Möjligheten omfattar personer som på grund av en underliggande sjukdom riskerar att bli svårt sjuka i covid-19, samt deras anhöriga. Utgifterna för dessa nya förmåner har dock varit små, liksom antalet unika individer som ansöker om och får ersättning.

Sjukpenning, smittbärrerpenning och ersättning för höga sjuklönekostnader

Utgifterna för sjukpenning har ökat, liksom utgifterna för smittbärrerpenning. Trots att ökningen har varit kraftig för smittbärrerpenning står förmånen fortfarande för en liten del av de totala försäkringsutgifterna. Utgifterna för ersättning till arbetsgivare för höga sjuklönekostnader har ökat, både på grund av fler sjukfall och att regelverket blivit mer generöst för att mildra effekterna av pandemin.

Ersättning till deltagare i arbetsmarknadspolitiska program: aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning

Utgifterna för förmåner till deltagare i arbetsmarknadspolitiska program har ökat när pandemin har orsakat en högre arbetslöshet och fler personer ansökt om och beviljats förmånerna.

Tillfällig föräldrapenning och föräldrapenning

Utgifterna för tillfällig föräldrapenning har ökat kraftigt, medan antalet unika individer som fått ersättningen har ökat i betydligt mindre grad. Den främsta orsaken till ökningen är Folkhälsomyndighetens rekommendationer om att barn ska stanna hemma från förskola och skola även vid milda symptom. Andelen som tas ut av män har ökat något jämfört med föregående år. Även detta beror troligen på pandemin; när antalet vård dagar för ett barn ökar under en månad ökar också sannolikheten för att männen tar en större andel av dagarna. Om vårdperioderna blir längre delar man mer jämställt.

Utgifterna för föräldrapenning har minskat, eftersom färre personer tog ut föräldrapenning i år. Det gäller både män och kvinnor, och framförallt under sommarmånaderna.

Bostadsbidrag

Utgifterna för bostadsbidrag har ökat. Orsaken är framförallt att det den 1 juli 2020 infördes ett nytt tilläggsbidrag till barnfamiljer som ett stöd till hushåll som fått eller riskerat att få sänkta inkomster på grund av pandemin.

Statligt tandvårdsstöd

Utgifter för statligt tandvårdsstöd har minskat, liksom antalet unika individer som fått ersättning. Orsaken är att färre tandläkarbesök har gjorts under pandemin.

Assistansersättning

Utgifterna för assistansersättning har minskat, vilket beror på att färre personer får förmånen. Orsaken är framförallt att personer med ersättning har avlidit.

Antalet beslut om assistansersättning har ökat, vilket beror på att fler personer har ansökt om ersättning och att fler har ansökt om fler timmar och även beviljats det. Det genomsnittliga timantalet som en person beviljas är dock relativt oförändrat.

Sjukersättning och aktivitetsersättning

Utgifterna för sjukersättning och aktivitetsersättning har fortsatt att minska, liksom antalet unika individer med någon av dessa ersättningar. Det beror främst på att många som tidigare har haft sjukersättning har fyllt 65 år och får ålderspension i stället, samt att många som har haft aktivitetsersättning har fyllt 30 år och inte längre kan få ersättningen. Antalet som nybeviljas aktivitetsersättning har däremot ökat jämfört med 2019.

Merkostnadsersättning och omvårdnadsbidrag

Utgifterna för merkostnadsersättning och omvårdnadsbidrag har ökat kraftigt, liksom antalet unika individer som får ersättningarna. Men eftersom förmånerna infördes den 1 januari 2019 är det svårt jämföra resultaten mellan åren. Utgifterna för omvårdnadsbidrag har även påverkats av de nya övergångsbestämmelser för vårdbidrag som infördes den 1 juli. Syftet var att åtgärda det glapp i utbetalningarna som uppstod när vårdbidraget ersattes av omvårdnadsbidraget.

Fler kvinnor än män får omvårdnadsbidrag, medan fördelningen är mer jämställd inom merkostnadsersättning. Skillnaden mellan könen förklaras sannolikt av ett ojämnt nyttjande i vårdbidraget som följt med till omvårdnadsbidraget. Andelen män som nyttjar omvårdnadsbidraget jämfört med det tidigare vårdbidraget har dock ökat, vilket också var intentionen med den nya lagstiftningen.

Verksamhetens finansiering

Försäkringskassans verksamhet finansieras till största del med förvaltningsanslag. Av verksamhetens förvaltningskostnader om 9 880 miljoner kronor finansierades 9 129 miljoner kronor av förvaltningsanslaget.

Utöver förvaltningsanslaget fick Försäkringskassan 220 miljoner kronor från anslaget Bidrag för sjukskrivningsprocessen. Dessa medel ska täcka kostnaderna för samverkan med Arbetsförmedlingen och hälso- och sjukvården inom bland annat rehabiliteringsområdet.

Avgiftsintäkterna har ökat och uppgick till 439 miljoner kronor, varav 272 miljoner utgjordes av intäkter från tjänster till Pensionsmyndigheten. I dessa ingår framför allt utbetalningstjänster och it-stöd för handläggning. Förändringen i Försäkringskassans totala avgiftsintäkter förklaras främst av en ökning av tjänsteleveranserna till Pensionsmyndigheten samt till Samordnad och säker statlig it-drift (SSSID). För SSSID förklaras ökningen också av att Försäkringskassan har inlett samarbete med fler myndigheter sedan föregående år.

Bidragsintäkterna har ökat med 29 miljoner kronor vilket huvudsakligen beror på att Försäkringskassan fått ersättning för höga sjuklönekostnader om 28 miljoner kronor. På grund av pandemin har regelverket för när arbetsgivare kan få ersättning för höga sjuklönekostnader tillfälligt ändrats. Utöver denna ersättning består bidragsintäkterna till största delen av bidrag för projekt inom ramen för finansiell samordning genom samordningsförbund, 18 miljoner kronor, samt bidrag från Arbetsförmedlingen för anställda med särskilda anställningsformer, 15 miljoner kronor.

Tabell 7 Finansiering av Försäkringskassans verksamhet, miljoner kronor

	2018	2019	2020	Förändring 2019–2020, procent
Förvaltningsanslag	8 448	8 879	9 129	2,8
Anslag Bidrag för sjukskrivningsprocessen	226	244	220	-9,8
Anslag SSC – del till Försäkringskassan	–	109	–	-100,0
Avgiftsintäkter	469	354	439	24,0
Bidragsintäkter	109	58	87	50,0
Finansiella intäkter	8	5	4	-20,0
Årets kapitalförändring	5	25	1	-96,0
Totalt	9 265	9 674	9 880	2,1

Förvaltningsanslag

Totala disponibla förvaltningsmedel för 2020 uppgick till 9 393 miljoner kronor och består av årets tilldelning om 9 391 miljoner kronor samt ett anslagssparande från 2019 om 3 miljoner kronor. Utöver verksamhetens kostnader finansierar förvaltningsanslaget även medarbetares uttag av sparad semester från 2008 och tidigare med 12 miljoner kronor. Motsvarande kostnad redovisas inte i resultaträkningen.

Beslut om ändring av tilldelade förvaltningsmedel har fattats vid tre tillfällen under 2020. Under första halvåret fattades beslut om tilläggsanslag om 130 miljoner kronor avsedda för ersättning för höga sjuklönekostnader och ersättning för karensavdrag samt 283 miljoner kronor avsedda för riskgruppsreformen. I slutet av november fattades beslut om ytterligare tilläggsanslag om 170 miljoner kronor. Av dessa är 150 miljoner kronor avsedda för ökade kostnader på grund av pandemin, som medfört ett kraftigt ökat inflöde av ärenden för flera förmåner samt varit orsak till att flera reformer har genomförts. Pandemin har också medfört ökad administration och skapat behov av att stärka Försäkringskassans tekniska system i större omfattning än vad som tidigare har beräknats. Resterande 20 miljoner kronor är avsedda för förstärkning av myndighetens kontrollarbete av felaktiga utbetalningar.

Vid årets slut uppgick anslagssparandet till 252 miljoner kronor, vilket får disponeras under 2021.

Tabell 8 Förvaltningsanslag, miljoner kronor

	2018	2019	2020
Anslagssparande (+) / Utnyttjad kredit (-) vid årets ingång	100	362	3
Återbetalning av anslagsmedel	–	-100	–
Tilldelade medel enligt regleringsbrev	8 730	8 638	9 391
Kostnader för verksamhet	-8 448	-8 879	-9 129
Utgifter för uttag av sparade semesterdagar från 2008 ¹	-20	-18	-12
Anslagssparande (+) / utnyttjad kredit (-)	362	3	252

¹ Från och med 2009 avräknas myndigheters förvaltningsutgifter kostnadsfritt mot anslaget. Enligt undantagsbestämmelser ska dock ackumulerad semesterlöneskuld per 31 december 2008 avräknas utgiftsmässigt, vilket innebär att när sparade semesterdagar från 2008 eller tidigare tas ut avräknas dessa mot anslaget.

Förvaltningskostnader per kostnadsslag

Tabellen nedan visar förvaltningskostnader fördelade per kostnadsslag för åren 2018–2020.

Tabell 9 Totala förvaltningskostnader uppdelade på kostnadsslag, miljoner kronor

Kostnadsslag	2018	2019	2020	Förändring 2019–2020, procent	Andel av totala förvaltnings- kostnader, procent
Personal	7 033	7 396	7 560	2,2	76,5
Lokaler	606	628	612	–2,5	6,2
Konsulter/It-tjänster	364	454	393	–13,4	4,0
Övriga kostnader	577	529	647	22,3	6,5
Av- och nedskrivningar	675	664	667	0,5	6,8
Räntor och övriga finansiella kostnader	10	3	1	–66,7	0,0
Totalt	9 265	9 674	9 880	2,1	100

Försäkringskassans totala förvaltningskostnader var 9 880 miljoner kronor, en ökning med 206 miljoner kronor eller 2,1 procent sedan föregående år. Pandemin har lett till kostnadsökningar inom vissa områden och minskningar inom andra. Införandet av två nya förmåner på grund av pandemin kostade 111 miljoner kronor, varav 9 miljoner kronor avsåg it-utveckling. Den totala kostnadsökningen för it-utveckling till följd av pandemin, inklusive it-utvecklingen för de nya förmånerna, uppgick till 37 miljoner kronor. Merparten av nämnda kostnadsökningar avser personalkostnader. Pandemin ledde samtidigt till att kostnaderna för resor, konferenser, utbildningar med mera minskade kraftigt.

Personalkostnaderna uppgick till 7 560 miljoner kronor, vilket motsvarar 77 procent av de totala förvaltningskostnaderna. Det är en ökning om 164 miljoner kronor. Lönekostnaderna inklusive sociala avgifter ökade med 217 miljoner kronor. Förändringen förklaras av en ökning i antalet årsarbetskrafter, högre löneläge till följd av avtalsenlig lönerevision samt ökade kostnader för pensionspremier. Kostnaderna för premier till Statens tjänstepensionsverk (SPV) har ökat med 52 miljoner kronor. Även om de totala lönekostnaderna har ökat så har kostnaden för övertid och mertid minskat med 47 miljoner kronor.

I personalkostnaderna ingår även kostnader för kurser och konferenser som har minskat med 12 miljoner kronor, vilket motsvarar 57 procent. Kostnader för olika skattefria personalvårdsförmåner inklusive representation har minskat med 20 miljoner kronor, en minskning om 37 procent.

Lokalkostnaderna minskade med 17 miljoner kronor, huvudsakligen på grund av lägre hyreskostnader till följd av att Statens servicecenter tog över ansvaret för servicekontoren den 1 juni 2019.

Kostnaden för konsulter och it-tjänster minskade med 62 miljoner kronor, till största delen beroende på minskade kostnader för it-konsulter.

Övriga kostnader ökade med 119 miljoner kronor. Ökningen beror bland annat på en ändring i redovisningen av it-utveckling som har medfört att en lägre andel av de övriga kostnaderna lånefinansieras. Det finns också väsentliga ökningarna av it-kostnader till följd av pandemin. Det har blivit ett högre tryck på ett flertal befintliga it-tjänster och ökade kostnader för hantering av nya it-tjänster. Leverantörskostnaderna kopplade till serverkapacitet, datahallar och licenser har därför ökat med 31 miljoner kronor.

I övriga kostnader ingår även kostnaderna för resor, hotell och logi som har minskat med 103 miljoner kronor. Ytterligare exempel på minskningar är kostnaderna för inredningsinven-

tarier, telefoni- och datorutrustning samt liknande varor som minskade med 18 miljoner kronor.

Förvaltningskostnader fördelade per förmån

Tabellen nedan visar förvaltningskostnader fördelade per förmån för åren 2018–2020.

Tabell 10 Förvaltningskostnader, miljoner kronor

	2018	2019	2020	Förändring 2019–2020, procent	Andel av totala förvaltnings- kostnader, procent
Aktivitetsersättning	423	540	503	-6,8	5,1
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	648	545	527	-3,3	5,3
Assistansersättning	448	457	444	-2,9	4,5
Barnbidrag	211	157	150	-4,9	1,5
Bostadsbidrag	317	337	358	6,3	3,6
Ersättning för höga sjuklönekostnader	11	15	36	143,1	0,4
Ersättning för karensavdrag ¹	–	–	82	–	0,8
Ersättning till riskgrupper ²	–	–	30	–	0,3
Föräldrapenning	663	643	632	-1,7	6,4
Merkostnadsersättning ³	2	109	183	67,3	1,8
Omvårdnadsbidrag ³	4	243	447	83,6	4,5
Sjukersättning	389	432	395	-8,5	4,0
Sjukpenning	3 569	3 787	3 830	1,1	38,8
Smittbärarsättning	1	1	22	2 066,3	0,2
Statligt tandvårdsstöd	147	165	150	-8,7	1,5
Tillfällig föräldrapenning	528	536	532	-0,8	5,4
Underhållsstöd	365	380	380	0,1	3,9
Övriga förmåner	1 091	967	771	-18,9	7,8
Övrigt ⁴	460	377	409	8,6	4,1
Totalt	9 265	9 674	9 880	2,1	100

¹ Uppgifter saknas för 2018 och 2019 eftersom förmånen infördes från den 11 mars 2020.

² Uppgifter saknas för 2018 och 2019 eftersom förmånen infördes från den 1 juli 2020. Utfallet avser enbart förebyggande sjukpenning i vissa fall. Viss smittbärarsättning ingår i utfallet för smittbärarsättning.

³ Förmånen infördes den 1 januari 2019 och införandekostnader fanns under 2018.

⁴ I posten ingår kostnader för annan verksamhet än förmåner: tjänster som levereras till Pensionsmyndigheten, tjänster inom ramen för samordnad och säker statlig it-drift (SSSID), Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI), finansiell samordning

Förvaltningskostnaderna för förmåner motsvarar 96 procent av Försäkringskassans totala förvaltningskostnader. Förvaltningskostnaderna för förmåner uppgick under 2020 till 9 471 miljoner kronor, vilket är en ökning om 174 miljoner kronor jämfört med föregående år. Ökningen kan till viss del förklaras av pandemin, men inom flera förmåner har de åtgärder som vidtagits för att hantera pandemin tvärtom minskat förvaltningskostnaderna. För vissa förmåner har pandemin inte påverkat kostnaderna nämnvärt.

Förvaltningskostnaderna för de nya förmånerna ersättning för karensavdrag samt ersättning till riskgrupper uppgick till 111 miljoner kronor. Även de anpassningar som har gjorts i regelverket för befintliga förmåner på grund av pandemin har medfört kostnadsökningar. Exempelvis har kostnaderna för ersättning för höga sjuklönekostnader ökat med 21 miljoner kronor. Kostnaderna för smittbärarsättning har ökat med samma summa.

Pandemin har haft en viss påverkan på handläggningen av aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning, eftersom arbetslösheten ökat och därmed också antalet deltagare i arbetsmarknadspolitiska program. Men till följd av bland annat effektivare ärendehandläggning och minskade kostnader för it-utveckling har förvaltningskostnaderna för dessa förmåner ändå minskat med 18 miljoner kronor.

Förvaltningskostnaderna för det statliga tandvårdsstödet har minskat på grund av pandemin. Det har kommit in färre ersättningsanspråk, och det har därför varit möjligt att låna ut medarbetare till andra förmåner. Det minskade antalet timmar som lagts ned i handläggningen är den främsta förklaringen till minskningen i förvaltningskostnaderna om 14 miljoner kronor.

Förvaltningskostnaderna för merkostnadsersättning och omvårdnadsbidrag har ökat med 116 miljoner kronor, men inte på grund av pandemin utan främst till följd av ökad tid i handläggningen. Den sammanlagda kostnaden för dessa förmåner uppgår till 716 miljoner kronor, vilket motsvarar 8 procent av de totala förvaltningskostnaderna för alla förmåner. I det ingår dock även kostnaden för de tidigare förmånerna handikappersättning och vårdbidrag som upphörde 2019, men som kommer att finnas kvar ett antal år.

Det finns flera förmåner som inte har påverkats direkt av pandemin och där förvaltningskostnaderna har minskat. Till exempel har kostnaderna för aktivitetsersättning minskat med 37 miljoner kronor. Förbättringar i genomsnittlig handläggningstid och minskat inflöde av ansökningar förklarar förändringen. För assistansersättning har förvaltningskostnaderna minskat med 13 miljoner kronor på grund av förbättringar i produktiviteten med fler beslut per årsarbetskraft och minskade kostnader för it-utveckling. Förvaltningskostnaderna för sjukersättning har minskat med 37 miljoner kronor, bland annat på grund av minskade handläggningstider.

Försäkringskassans kvalitet i handläggningen

I detta avsnitt redovisas Försäkringskassans kvalitet i handläggningen och hur den har utvecklats med utgångspunkt i aspekterna rättslig kvalitet, skyndsamhet, service och produktivitet.

Året 2020 har i hög grad präglats av coronapandemin. Försäkringskassan har på kort tid fått hantera flera stora utmaningar: en kraftig ökning av antal ansökningar, införande av nya förmåner och en mängd tillfälliga regeländringar inom vitt skilda områden – samtidigt som en mycket stor andel av medarbetarna under större delen av året har arbetat hemifrån. Men tack vare snabba åtgärder och ett effektivt samarbete mellan myndighetens olika avdelningar har vi hanterat situationen. Vi har med mycket kort varsel ställt om och prioriterat utvecklingen av system för nya förmåner och regeländringar, utrett och fastställt tillämpning samt tagit fram styrande och stödjande dokument. Vi har omfördelat resurser och flyttat medarbetare till handläggningen av de förmåner där belastningen varit störst. Vi har också i stor utsträckning gått över från fysiska till digitala möten, såväl med de försäkrade och våra partner som internt.

Till följd av det höga inflödet av ansökningar och därmed ökad arbetsbelastning har vi prioriterat att utreda, bedöma och betala ut ersättning till de försäkrade. Som en konsekvens av det har färre uppföljningar av kvaliteten gjorts för merparten av förmånerna, och vi har därför inte tillräckliga kunskapsunderlag för att bedöma nivån eller utvecklingen av den rättsliga kvaliteten för 2020 enligt bedömningsmodellen. De uppföljningar, kvalitetsindikatorer och övriga kunskapsunderlag som finns tillgängliga indikerar dock inte att kvaliteten i handläggningen har försämrats.

När det gäller skyndsamhet, service och produktivitet har vi däremot tillräckliga underlag för att bedöma kvaliteten. Skyndsamheten bedöms trots det ökade antalet ansökningar som pandemin lett till vara tillfredsställande och har utvecklats positivt sedan föregående år. Den genomsnittliga handläggningstiden har minskat för i stort sett samtliga förmåner. Resultaten från den nationella kundundersökningen visar att också upplevelsen av Försäkringskassans skyndsamhet har förbättrats. Även servicen bedöms vara tillfredsställande och sammantaget oförändrad sedan föregående år. Tillgängligheten i telefonin har minskat något, men den genomsnittliga väntetiden är densamma som föregående år. Användningen av e-tjänster har ökat samtidigt som besöken på servicekontoren har minskat kraftigt, sannolikt till följd av pandemin. Även produktiviteten bedöms vara tillfredsställande och styckkostnaderna har minskat för majoriteten av de redovisade förmånerna.

Särskild hantering med anledning av pandemin

För att kunna hantera den stora ökningen av mängden ansökningar inom vissa förmåner och de regeländringar som pandemin lett till har Försäkringskassan genomfört ett stort antal tillfälliga åtgärder under året;

- Utredningen av den sökandes sjukpenninggrundande inkomst har förenklats. Det har lett till minskat behov av att begära in kompletterande uppgifter och kortat handläggnings-tiderna inom sjukpenning, smittbärappenning, tillfällig föräldrapenning och föräldrapenning.¹¹
- Kravet på att visa intyg från dag åtta har tagits bort vid ansökan om tillfällig föräldrapenning.¹² I handläggningen av sjukpenningärenden har för dagarna 15–21 i sjukperioden användningen av interimistiska beslut ökat i kombination med att Försäkringskassan har avvaktat med att begära in läkarintyg för dessa dagar. Vidare har för samma dagintervall i sjukperioden de föreskriftsreglerade möjligheterna att fatta beslut utan läkarintyg använts i högre utsträckning.¹³ Syftet med dessa åtgärder har varit att avlasta sjukvården och att underlätta för den försäkrade.
- Medarbetare som normalt arbetar med förmåner som inte direkt påverkats av pandemin har stöttat med handläggning och telefoni inom förmåner som haft ett ökat antal ansökningar.

Åtgärderna har i huvudsak varit tillfälliga och tillämpats under perioder av särskilt högt inflöde av ansökningar till följd av pandemin. Efterkontroller har gjorts av ett urval av beslut om sjukpenninggrundande inkomst som fattats utifrån den särskilda hanteringen.¹⁴

Rättslig kvalitet

Under året har vi med anledning av pandemin fokuserat på att utreda, besluta om och betala ut ersättning. Det har lett till att färre uppföljningar av handläggningen har genomförts vilket innebär att vi utifrån det tillgängliga kunskapsunderlaget inte säkert kan avgöra att nyckelkontrollerna genomförts i all väsentlighet. Vi kan därför inte heller bedöma nivån eller utvecklingen av den rättsliga kvaliteten enligt modellen.

Även när det finns tillräckliga underlag är en sådan samlad bedömning av den rättsliga kvaliteten svår att göra för hela myndigheten. Kvalitetsbegreppet innefattar flera delar och förmånernas regelverk skiljer sig åt. Inom vissa förmåner är villkoren för att få ersättning otvetydiga och bedömningsutrymmet begränsat. Inom andra förmåner är villkoren inte entydiga och ger därför ett större tolknings- och bedömningsutrymme.

¹¹ Gällde under perioden 1 mars-3 oktober och återinfördes den 21 december – som längst 31 mars 2021.

¹² Gällde under perioden 19 mars-31 oktober och återinfördes den 15 december-30 april 2021. Från och med 15 december gäller att läkarintyg behövs från och med dag 22 i barnets vårdperiod.

¹³ Gällde under perioden 27 mars-31 oktober och återinfördes 15 december-31 mars 2021. En mer detaljerad redogörelse över regeländringarna som införts med anledning av pandemin går att läsa i Försäkringskassans svar på regeringsuppdrag Effekter som covid-19 har på sjukförsäkringen, dnr FK 2020/000065. Under hösten 2020 har Justitieombudsmannen (JO) initierat en granskning av den tillfälliga hanteringen av läkarintyg i sjukpenningärenden.

¹⁴ Uppföljning av särskild hantering av sjukpenninggrundande inkomst, dnr 2021/000187.

Löpande arbete för att säkra god rättslig kvalitet

För att säkerställa hög kompetens hos Försäkringskassans medarbetare får alla nyanställda en introduktionsplan. Planen innefattar såväl generella som förmånsspecifika utbildningsinsatser och handledning. Även erfarna medarbetare deltar i utbildningar och kompetenshöjande insatser efter behov. Under 2020 har pandemin lett till att fler utbildningsinsatser genomförts digitalt, men vissa har behövts ställas in.

För att säkra god rättslig kvalitet tar vi fram dokument som styr och stödjer tillämpningen och handläggningen av försäkringen. Det kan exempelvis vara vägledning i hur man handlägger ärenden och hur man åstadkommer effektivitet och kvalitet i handläggningen. Det kan också handla om att ta fram rättsliga ställningstaganden i principiella frågor när svar saknas i en rättsfråga eller rättsläget är oklart. Dessa dokument utvecklas löpande.

För att säkerställa korrekta och enhetliga bedömningar kvalitetssäkras också vissa beslut, och inom några förmåner finns särskilt utsedda beslutsfattare.

En viktig åtgärd för att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott är de riskanalyser för felaktiga utbetalningar som görs inom ramen för den systematiska kvalitetsutvecklingen. I analyserna identifieras och värderas risker som orsakats av de försäkrade, Försäkringskassan och andra myndigheter. Analyserna ligger sedan till grund för arbetet med slumpmässiga och riskbaserade kontroller före och efter utbetalning. Resultatet av kontrollerna används bland annat för att uppskatta hur många felaktiga utbetalningar som görs av en förmån och med vilka belopp.

Åtgärder under året för att förbättra den rättsliga kvaliteten

Liksom förra året är kvalitetsbrister vanligast i utredning, bedömning och dokumentation av ärendena. Under 2020 har vi därför vidtagit ett antal åtgärder för att förbättra kvaliteten inom dessa områden.¹⁵ Vi har

- klargjort och förtydligat tillämpningen av respektive regelverk
- utbildat medarbetare inom flera förmåner i att skriva klarspråk
- hållit utbildningar i dokumentation, både på central och lokal nivå
- uppdaterat och förtydligat beskrivningar av hur dokumentationen ska göras i styrande och stödjande dokument
- skapat mötesformer för tillämpningsfrågor, kalibrering och utredningsmetodik.

Uppföljningar och granskningar

De omprioriteringar som pandemin har lett till har gjort att antalet ärenden som följs upp med stöd av Försäkringskassans uppföljningsverktyg minskat. Under perioden september 2019 till augusti 2020 följdes 11 426 ärenden upp med stöd av myndighetens uppföljningsverktyg, vilket är ungefär en tredjedel av vad som anges i riktlinjerna. De uppföljningar som är genomförda indikerar dock att nyckelkontrollerna genomförs i all väsentlighet för nästan samtliga förmåner med fler manuella handläggningsmoment.

I förmåner med en hög automatiseringsgrad beror den rättsliga kvaliteten till stor del på hur väl kontrollerna i it-systemen fungerar. Under året har kontrollerna fungerat i stort sett utan väsentliga störningar, vilket skapat goda förutsättningar för likformig och korrekt rättstillämpning. Hög automatiseringsgrad finns framför allt inom barnbidrag, föräldraförmånerna och statligt tandvårdsstöd.

¹⁵ Förmånernas kvalitetsanalyser

Den automatiserade handläggningen är tillförlitlig i den meningen att vi med tillräcklig säkerhet kan uttala oss om kontrollernas genomförande. Den behöver dock också kunna följas upp ur ett mer riskbaserat perspektiv, vilket bekräftas i Riksrevisionens granskningsrapport *Automatiserat beslutsfattande i statsförvaltningen*¹⁶. Under 2020 har Försäkringskassan därför initierat en förstudie som syftar till att förbättra förutsättningarna för uppföljning av den automatiserade handläggningen. Det handlar bland annat om att förbättra dokumentationen av maskinella kontroller och att utveckla riskanalyser för att mer effektivt kunna identifiera och åtgärda brister.

Inga fördjupade rättsliga kvalitetsuppföljningar har färdigställts under året. Orsaken är att det pågått ett utvecklingsarbete under 2019 och våren 2020 och att metoden justerats. Arbetet med uppföljningarna återupptogs enligt en ny plan under hösten 2020.

Indikatorer

Försäkringskassan följer kontinuerligt myndighetsgemensamma och förmånsspecifika indikatorer som ger information om systematiska avvikelser som kan vara svåra att upptäcka genom andra kvalitetsuppföljningar. Utfallet av indikatorerna redovisas nedan.

Tabell 11 Felaktiga utbetalningar¹

	Kvinnor ²			Män ²			Totalt ³		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Felaktiga utbetalningar, antal	70 768	77 491	86 364	44 781	51 092	56 340	115 549	128 946	149 180
Handlagda felaktiga utbetalningar, andel orsakade av Försäkringskassan, procent ⁴	34,0	25,8	20,3	35,1	26,4	19,4	34,4	26,0	19,9

¹ Avser enbart felaktiga utbetalningar där 108 kap. 2 § SFB eller motsvarande bestämmelser i förordningar kan tillämpas. Siffrorna inkluderar därmed inte de åter- eller tilläggsutbetalningar till följd av slutliga beslut och avräkningar som förekommer inom vissa förmåner, exempelvis slutligt beslut om bostadsbidrag. Utfallet för tidigare år stämmer inte med årsredovisningen 2019 på grund av införandet av ett nytt systemstöd påverkat hur antalet upptäckta felaktiga utbetalningar fördelades mellan 2019 och 2020. Antalet ärenden är något lägre för 2019 respektive något högre för 2020 jämfört med det faktiska utfallet. Andelen felaktiga utbetalningar som rör organisationer ingår inte på grund av statistiksystemets uppbyggnad.

² Cirka en procent av felutbetalningarna varje år gäller sammanboende hushåll med preliminärt bostadsbidrag. För dessa utgör könsbestämelsen i statistiken en mer eller mindre slumpvis uppdelning. Antalet bedöms som försumbart i detta sammanhang.

³ I totalsumman ingår även organisationer.

⁴ Andelen kan inte relateras till antalet felaktiga utbetalningar i den översta tabellraden, eftersom andelen har beräknats utifrån felaktiga utbetalningar som hanterats under året.

Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har fortsatt att öka, resultatet ska dock tolkas med försiktighet eftersom införandet av nytt systemstöd i viss utsträckning har påverkat fördelningen av ärenden mellan åren. Att antalet upptäckta felaktiga utbetalningar ökat, innebär dock inte nödvändigtvis att det faktiska antalet felaktiga utbetalningar har ökat. Av de felaktiga utbetalningarna görs fler till kvinnor än till män, vilket stämmer med kvinnors högre nyttjandegrad av flertalet förmåner. Andelen felaktiga utbetalningar som orsakas av Försäkringskassan är något högre för kvinnor än för män. Inom vissa förmåner finns dock relativt stora könsskillnader för de felaktiga utbetalningar som orsakats av Försäkringskassan.

Den vanligaste orsaken till felaktiga utbetalningar är att en försäkrad har lämnat oriktiga uppgifter eller inte anmält ändrade förhållanden. Andelen som beror på att Försäkrings-

¹⁶ *Automatiserat beslutsfattande i statsförvaltningen – effektivt, men kontroll och uppföljning brister*, Riksrevisionen (2020:22). Slutsatsen från Riksrevisionens granskning är att statliga myndigheternas automatiserade beslutsfattande har lett till ökad effektivitet och att grundläggande rättssäkerhetsaspekter till viss del har förbättrats. Riksrevisionen menar dock att det finns brister i myndigheternas arbete med att hantera ärenden med hög risk för bidragsbrott och fel, att det utförs en alltför begränsad uppföljning av om automatiserade beslut är korrekta samt att det saknas en tydlig och läsbar dokumentation av den automatiserade handläggningen.

kassan gjort fel är betydligt mindre, men beror oftast på att man inte tagit hand om information som skulle påverkat utbetalningens storlek.

Tabell 12 Intern försäkringskontroll, slumpmässigt urval¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Antal granskade ärenden	–	–	23 278	–	–	15 842	30 405	31 430	39 319
Andel med avvikelse, procent ²	–	–	3,4	–	–	2,7	4,7	3,7	3,1

¹ För 2018 och 2019 kan statistiken inte delas upp per kön på grund av det gamla statistiksystemets uppbyggnad.

Den interna försäkringskontrollen syftar till att upptäcka avvikelser i form av felaktiga utbetalningar och risker för felaktiga utbetalningar. Antalet ärenden som kontrollerats i det slumpmässiga urvalet har ökat i jämförelse med tidigare år. Ökningen är störst inom sjukpenning.

Sedan juli omfattar inte längre den löpande slumpkontrollen ärenden som handlagts helt automatiskt eller periodiskt löpande utbetalningar av sjukpenning.¹⁷ Anledningen är att mycket få eller inga avvikelser förekommer bland dessa ärenden. Andelen med avvikelse har trots att dessa ärenden uteslutits minskat men resultatet ska tolkas med försiktighet.

Tabell 13 Omprövningar¹

	Kvinnor			Män			Totalt ²		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Inkomna ärenden	35 335	35 721	39 410	24 161	24 838	27 257	59 601	60 808	66 984
Avgjorda ärenden	36 649	36 508	38 663	24 896	25 455	27 060	61 655	62 211	66 045
Ändrade beslut, procent	18,5	20,3	20,4	18,7	20,3	20,3	18,6	20,4	20,4

¹ Uppgifter skiljer sig mot tidigare år på grund av rättning i datakällan. Rättningen har ingen påverkan på utfallet per förmån, utan enbart på utfallet för myndigheten totalt.

² Den könsuppdelade statistiken summerar inte till totalen på grund av registreringar med okänt kön.

Den som inte är nöjd med sitt beslut kan begära att Försäkringskassan omprövar beslutet. Försäkringskassan fattade 20,4 miljoner beslut under 2020. Av dessa omprövades 66 984 på begäran av den som fått beslutet. Det motsvarar 0,3 procent av alla beslut.

Andelen beslut som ändras efter omprövning uppgår till 20,4 procent. Cirka 81 procent av ändringarna beror på att det har tillkommit nya uppgifter i samband med omprövningen. Den näst vanligaste ändringsanledningen är att omprövaren gör en annan bedömning på samma underlag, 10,8 procent. Andelen ändrade beslut på grund av felaktig rättstillämpning uppgår till 4,4 procent.

Fler beslut som gäller kvinnor omprövas, vilket stämmer överens med att kvinnor i högre utsträckning får förmåner. Andelen beslut som ändras efter omprövning är i år något högre för kvinnor än män, men utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

¹⁷ Förändringen omfattar aktivitetssättning, barnbidrag, bostadsbidrag, föräldrapenning, sjukersättning, sjukpenning och tillfällig föräldrapenning.

Tabell 15 Mål i förvaltningsrätt¹

	2018	2019	2020
Inkomna ärenden, antal	17 438	17 019	15 760
Avgjorda ärenden, antal	16 123	14 963	16 653
Ändrade beslut, procent	13,1	13,9	13,2

¹ Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av att Domstolsverket inte har könsuppdelad statistik.

Källa: Domstolsverket, Ciceron och ÅHS.

Den som inte är nöjd med Försäkringskassans beslut kan överklaga beslutet till förvaltningsrätten. Under 2020 har 15 760 omprövningsbeslut överklagats. Det är något färre än tidigare år. Av de överklagade besluten ändrades 13,2 procent. Denna andel är relativt stabil sett över tid.

Skadestånd, JO-anmälningar och personuppgiftsincidenter

Det är Justitiekanslern (JK) eller Försäkringskassan som fattar beslut i skadeståndsärenden på socialförsäkringsområdet. Under året kom det in totalt 256 skadeståndsärenden till Försäkringskassan. Försäkringskassan har under året beviljat skadestånd i åtta ärenden.

Under året har 149 ärenden handlagts av Justitiekanslern. I 31 av dem beviljades skadestånd.

Den som är missnöjd med sin kontakt med Försäkringskassan kan göra en anmälan till Justitieombudsmannen (JO). Under året har det kommit in 681 JO-anmälningar. Antalet ärenden som remitterats från JO till Försäkringskassan för så kallad stor utredning minskade från 76 stycken föregående år till 33 stycken under 2020. Sannolikt beror minskningen på den pågående pandemin. Under detta år har JO fattat beslut i 52 ärenden. Av de 52 besluten har fem ärenden avslutats utan kritik, 39 med kritik och åtta med allvarlig kritik. De anmälningar som har remitterats från JO handlar ofta om långa handläggningstider eller olika brister i handläggningen.

Sedan maj 2018 ska vissa personuppgiftsincidenter anmälas till Datainspektionen (heter Integritetsskyddsmyndigheten från och med 1 januari 2021). Under året har det internt anmälts 2 310 personuppgiftsincidenter, varav 337¹⁸ har rapporterats till Datainspektionen. De vanligaste orsakerna till incidenterna är, liksom förra året, felutskick eller felaktig handläggning. Föregående år anmäldes internt 2 247 incidenter varav 369 rapporterades till Datainspektionen.

De enskildas upplevelse av den rättsliga kvaliteten

Resultaten från den nationella kundundersökningen visar att de enskildas upplevelse av den rättsliga kvaliteten i handläggningen är oförändrad sedan föregående år.¹⁹ Medelvärde på en femgradig skala uppgår till 3,4. Män är mer positiva till den rättsliga kvaliteten; för dem uppgår medelvärde till 3,5 medan det för kvinnor uppgår till 3,4.

¹⁸ Uppgiften om antalet incidenter kommer från Integritetsskyddsmyndigheten (tidigare Datainspektionen).

¹⁹ Avser frågan ”I vilken utsträckning anser du att det är möjligt att förutse ett beslut från Försäkringskassan?”.

Skyndsamhet

Försäkringskassan bedömer att skyndsamheten är tillfredsställande och har utvecklats positivt sedan föregående år.

Den genomsnittliga handläggningstiden har minskat för samtliga förmåner förutom omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning. Andelen utbetalningar som görs i tid har ökat inom de förmåner där detta följs upp. Antalet pågående ärenden har minskat för samtliga förmåner utom omvårdnadsbidrag, merkostnadsersättning och bostadsbidrag.

Det förbättrade resultatet har sannolikt flera anledningar. Till en del beror det på åtgärder som vidtagits på grund av långa handläggningstider och ett stort antal pågående ärenden under föregående år, till exempel ökad automatisering och annan it-utveckling. Även minskad personalomsättning och lägre sjukfrånvaro har troligen bidragit, liksom de åtgärder som vidtagits på grund av pandemin med förenklad handläggning av sjukpenninggrundande inkomst och slopat eller uppskjutet krav på intyg inom vissa förmåner.

Inom omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning har handläggningstiden och antalet pågående ärenden däremot fortsatt att öka. Orsaken är att dessa två förmåner under en övergångsperiod handläggs parallellt med de förmåner som de ska ersätta, vårdbidrag och handikappersättning. Det har skapat merarbete som vi hittills inte har haft tillräckliga resurser för att hantera. Vi har därför tagit fram en handlingsplan och tillfört resurser för att nå en acceptabel nivå.

De enskildas upplevelse av Försäkringskassans skyndsamhet

Resultaten i den nationella kundundersökningen visar att upplevelsen av Försäkringskassans skyndsamhet har förbättrats från föregående år.²⁰ Medelvärdet på en femgradig skala uppgår till 3,8, jämfört med 3,7 under 2019. Män anser i högre utsträckning än kvinnor att deras ärende handläggs skyndsamt; för dem uppgår medelvärdet till 3,8 medan det för kvinnor uppgår till 3,7.

Service

Försäkringskassan bedömer att servicen är tillfredsställande och sammantaget oförändrad sedan föregående år.

Försäkringskassans arbete med information om socialförsäkringen

I Försäkringskassans uppdrag ingår att informera om socialförsäkringen och de förmåner som myndigheten ansvarar för. Informationen ska riktas till allmänheten. Här ingår de som aldrig har haft kontakt med Försäkringskassan, de som har haft kontakt tidigare och de som har ett pågående ärende.

Försäkringskassan informerar om förmåner, aktuella regeländringar, statistik och rapporter, forskning samt nyheter i våra tjänster. Vi använder både externa och egna kanaler. Detta år har det till stor del handlat om att snabbt förmedla information om vad som gäller under pandemin. Det har varit utmanande när ändringar i regelverket med stor betydelse för de försäkrade, arbetsgivare och vården gjorts med mycket kort varsel.

Vi anpassar vår kommunikation till olika målgrupper genom att välja relevanta kanaler och format. Viss information finns även tillgänglig på andra språk.

²⁰ Avser frågan "Mitt ärende handläggs snabbt".

Vi har fortsatt att utveckla och förbättra webbplatsen och e-tjänsterna, bland annat för att följa kraven i EU-direktivet (2016/2102) om tillgänglighet på offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer.

Slutligen har vi genomfört riktade informationsinsatser, arrangerat webinarier, ökat vårt proaktiva pressarbete samt närvaron i sociala medier för att sprida kunskap, samverka och diskutera socialförsäkringen.

Tillgänglighet och väntetider i telefon

Under året har det kommit in 4,8 miljoner telefonsamtal till Försäkringskassan via våra huvudtelefonnummer, vilket är en minskning med 160 000 sedan 2019. Sedan 2018 har antalet samtal till Försäkringskassan minskat för varje år, troligen på grund av att e-tjänsterna har förbättrats och att användarna i större utsträckning väljer att söka information på webbplatsen och Mina sidor.

Inom vissa förmåner har dock antalet samtal ökat under 2020. Det gäller sjukpenning, vilket sannolikt beror på frågor om de nya förmåner som införts med anledning av pandemin. Det gäller också merkostnadsersättning och omvårdnadsbidrag, där antalet samtal mer än fördubblats. Det kan sannolikt förklaras av långa handläggningstider och förändrad lagstiftning från och med den 1 juli om övergången från vårdbidrag till omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning.

Tillgängligheten har minskat från 88 procent 2019 till 86 procent efter en uppgång året innan. Den lägre tillgängligheten sammanföll med det ökade antalet samtal under våren och förbättrades under sommaren när antalet inkomna samtal minskade. Den genomsnittliga väntetiden är dock oförändrad sedan föregående år och uppgår till 8 minuter.

Användning av e-tjänster

Antalet besök på Försäkringskassans webbplats uppgår till 82,1 miljoner, en ökning med 19 procent sedan 2019.

Försäkringskassan skickar post till digitala brevlådor via den nationella infrastrukturen för digital post. Under 2020 gjordes 18,0 miljoner utskick till digitala brevlådor, en ökning med 54 procent sedan föregående år. Den viktigaste förklaringen till ökningen är Försäkringskassans projekt *Digitala brev först* som fått fullt genomslag under 2020 och som möjliggjort upp till 7,6 miljoner utskick per år. Dessutom ökar antalet användare av digitala brevlådor kontinuerligt.

De försäkrade kan också välja att få posten från Försäkringskassan till Mina sidor. Hittills har cirka 2,7 miljoner personer valt detta, vilket är en ökning med cirka 200 000 personer sedan 2019.

Ökad användning av e-tjänster ger besparingar. Sammantaget har det under 2020 sparats in 21,4 miljoner pappersutskick, vilket motsvarar 83 miljoner kronor för porto, kuvertering och tryck. Färre pappersutskick bidrar även till Försäkringskassans miljömål om minskad pappersanvändning och avfallsmängd.

De enskildas upplevelse av tillgänglighet och bemötande

Det sammanvägda resultatet för tillgänglighet och bemötande i kundundersökningen har förbättrats från föregående år. Medelvärde på en femgradig skala uppgår till 3,9 jämfört med 3,8 för 2019. Jämfört med föregående år upplever de försäkrade i högre grad också att skriftliga besked från Försäkringskassan är lätta att förstå: medelvärde uppgår till 3,9, jämför med föregående år då medelvärdet var 3,8. Bemötandet får ett fortsatt gott omdöme, 4,2. Det finns inga skillnader i resultaten mellan könen.

Tidigare har de som ringer Försäkringskassan haft möjlighet att svara på frågor om hur de upplevde samtalet. Under 2020 har denna möjlighet tagits bort, eftersom den totala svarsfrekvensen var låg.

Besök på servicekontor

På servicekontoren kan allmänheten få hjälp med frågor om ärenden som handläggs av Försäkringskassan, Skatteverket, Pensionsmyndigheten och Arbetsförmedlingen samt generell information och hjälp att använda myndigheternas självbetjäningstjänster. Sedan den 1 juni 2019 ligger ansvaret för servicekontoren på Statens servicecenter. De tillhandahåller lokal statlig service för Försäkringskassan, Skatteverket, Pensionsmyndigheten och från och med den 1 juni 2020 även Arbetsförmedlingen.

Parternas samverkan kring servicekontoren regleras i en modell som innefattar all samverkan kopplad till kundmötet och uppföljning av densamma. Samverkansmodellen syftar till att ge inflytande och skapa förutsättningar för effektiv styrning, utveckling och förvaltning av den statliga serviceorganisationen. Försäkringskassan ansvarar dock även i fortsättningen för it-drift och information och utbildning för de förmåner som vi administrerar.

Det gjordes 2,4 miljoner besök på de 117 servicekontoren under 2020, att jämföra med 3,1 miljoner under 2019. Den kraftiga minskningen under 2020 beror sannolikt till viss del på pandemin, men antalet besök på servicekontoren har minskat kontinuerligt de senaste åren när e-tjänsterna har utvecklats. Mindre än hälften av besöken, 1 miljon, gällde Försäkringskassan. De avsåg främst bostadsbidrag, föräldrapenning och sjukpenning.

Produktivitet

Försäkringskassan bedömer att produktiviteten är tillfredsställande och har ökat. Bedömningen grundar sig på den sammanvägda utvecklingen av förmånernas styckkostnader enligt nationalräkenskapsmetoden med hänsyn tagen till väsentliga förändringar i förutsättningarna för Försäkringskassans uppdrag.

Styckkostnaderna i fasta priser har minskat för bland annat aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning, assistansersättning, barnbidrag, bostadsbidrag, föräldrapenning, merkostnadsersättning, omvårdnadsbidrag, sjukpenning samt tillfällig föräldrapenning. De har ökat inom aktivitetsersättning, sjukersättning, statligt tandvårdsstöd och underhållsstöd.

Pandemin har bidragit till såväl ökade som minskade styckkostnader, eftersom den för vissa förmåner inneburit relativt stora förändringar i antalet beslut, men inte påverkat förvaltningskostnaderna i samma utsträckning.

Försäkringskassans produktivitet bedöms utifrån en sammanvägning av produktiviteten för de olika förmånerna, men det är i första hand intressant att analysera och bedöma produktiviteten ur ett förmånersperspektiv. Förmånerna skiljer sig åt i många avseenden till följd av skillnader i regelverken. Det gör att också verksamhetslogiken skiljer sig åt. De förmåner där hela eller delar av handläggningen är möjlig att automatisera har lägre styckkostnader, medan styckkostnaderna blir högre i de förmåner som kräver mer manuell utredning och samordning av insatser.

Aktivitetsersättning

I detta avsnitt redovisas resultaten avseende handläggningen av aktivitetsersättning och hur den har utvecklats med utgångspunkt i aspekterna rättslig kvalitet, skyndsamhet, service och produktivitet.

Handläggningen av aktivitetsersättning har påverkats av pandemin i viss utsträckning. Handläggare inom förmånen har till exempel lånats ut till andra avdelningar för att stödja handläggningen där. Pandemin har också ändrat förutsättningarna för samordningsinsatser med andra aktörer och påverkat möjligheten till arbetslivsinriktade insatser för personer med aktivitetsersättning på grund av nedsatt arbetsförmåga. Den har även inneburit utmaningar för dem som får ersättning vid förlängd skolgång när skolor har behövt stänga eller gå över till distansundervisning. För att kunna ta hand om dessa situationer på ett bra sätt har nya rutiner tagits fram.

Under pandemin har vi säkerställt utredning och bedömning av rätten till ersättning samt utbetalning framför att göra kvalitetsuppföljningar. För aktivitetsersättning har det inneburit att det inte genomförts några uppföljningar av den rättsliga kvaliteten där samordning har varit aktuell.

Den rättsliga kvaliteten bedöms vara tillfredsställande och utvecklingen oförändrad. De uppföljningar som har gjorts visar att flera områden inom handläggningen fungerar väl. Färre uppföljningar har dock genomförts, både av ersättning vid nedsatt arbetsförmåga och av ersättning vid förlängd skolgång. För ersättning vid nedsatt arbetsförmåga kan det minskade antalet uppföljningar förklaras av att vi inte identifierat några utvecklingsområden när det gäller samordning. Utifrån en uppföljning som genomförts av processefterlevnaden i ett antal ärenden finns dock grund för att anta att det fortfarande finns sådana utvecklingsområden.

De uppföljningar som gjorts av ersättning vid förlängd skolgång visar i likhet med föregående år på ett tillfredsställande resultat inom flera områden. Fortfarande kan vi dock ha ett mer aktivt förhållningssätt i handläggningen. Därför har vi också förtydligat processen i relevanta delar.

Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har ökat, men andelen som orsakats av Försäkringskassan har minskat. Andelen ärenden med avvikelser som upptäcks i den interna försäkringskontrollen har minskat. Även andelen beslut som ändras efter omprövning har minskat något.

Skyndsamheten bedöms vara tillfredsställande och har utvecklats positivt. Handläggningstiderna har minskat, vilket delvis förklaras av att antalet medarbetare har ökat de senaste åren. Antalet pågående ärenden minskar, vilket kan bero på att färre ansöker om förmånen.

Service bedöms som tillfredsställande och har utvecklats positivt. Tillgängligheten i telefon har förbättrats och den genomsnittliga väntetiden har minskat. Användningen av e-tjänster har ökat och de försäkrades upplevelse av tillgängligheten och bemötandet har förbättrats.

Produktiviteten bedöms som tillfredsställande, men styckkostnaden har ökat sedan föregående år. Att styckkostnaden ökar beror till stor del på kvalitetshöjande åtgärder inom ramen för samordningsuppdraget, där det ingår fler resursintensiva arbetsmoment.

Rättslig kvalitet

Försäkringskassan bedömer att den rättsliga kvaliteten inom aktivitetssättning är tillfredsställande och att utvecklingen är oförändrad sedan föregående år.

Resultat av uppföljningar och granskningar

Aktivitetssättning vid nedsatt arbetsförmåga

På grund av pandemin har inga uppföljningar av ärenden där Försäkringskassan samordnat insatser gjorts. Uppföljningarna av övriga ärenden har genomförts som vanligt.

Uppföljningarna visar att utredningarna av försäkringstillhörighet och förmånstid har fungerat väl, liksom verkställandet av beslut. Det gäller även analyser av medicinska underlag och hantering av uppgifter från sökande och andra aktörer. Dokumentationen är tillfredsställande, och handläggningen kännetecknas av ett aktivt förhållningssätt.

Eftersom ärenden där samordning är aktuell inte har följts upp har inga utvecklingsområden identifierats inom området. Men en uppföljning av processefterlevnaden i ett urval av ärenden som avslutades 2019 visar att det fortfarande finns utvecklingsområden när det gäller aktiv handläggning, uppföljning och planering. En åtgärdsplan har därför tagits fram under året för att förbättra kvaliteten inom dessa områden.²¹ Vi har också ändrat arbetssätt för att bli bättre på att identifiera vilka behov av rehabiliteringsinsatser en person har inför att en period med ersättning upphör.

Inom ramen för ett regeringsbeslut har Försäkringskassan fått i uppdrag att förbättra stödet till personer som fått avslag på ansökan om aktivitetssättning på grund av nedsatt arbetsförmåga.²² Vi har därför börjat utveckla arbetssätt för att bättre kunna identifiera vilket stöd som personer i denna målgrupp behöver. Vi har även utvecklat utredningen med individen för att ge rätt stöd vid avslag samt tagit fram en handledning för handläggarna i syfte att förbättra förmågan att förmedla beslut och därigenom öka förståelsen för beslutet.²³

Aktivitetssättning vid förlängd skolgång

Även inom aktivitetssättning vid förlängd skolgång har färre uppföljningar gjorts än under tidigare år. De uppföljningar som genomförts visar dock på ett tillfredsställande resultat, bland annat i utredningen av försäkringstillhörighet, den sökandes funktionsnedsättning och förmånstiden. Även dokumentation och kommunikering fungerar tillfredsställande. Ett utvecklingsområde är dock ett mer proaktivt förhållningssätt i handläggningen.

Under året har handlägningsprocessen uppdaterats för att tydliggöra de arbetsmoment i ärenden om förlängd skolgång som skiljer sig från ärenden där personen har nedsatt arbetsförmåga.²⁴

Indikatorer

Här redovisas ett antal indikatorer som är relevanta för bedömningen av den rättsliga kvaliteten i handläggningen av aktivitetssättning.

²¹ Kvalitetsanalys aktivitetssättning avseende perioden 2019-09-01-2020-08-31, dnr 2020/003336.

²² Regeringsbeslut 2019-08-15 S2019/03413/SF.

²³ Svar på regeringsuppdrag 2020-06-10, dnr 10535–2019.

²⁴ Kvalitetsanalys aktivitetssättning avseende perioden 2019-09-01-2020-08-31, dnr 2020/003336.

Tabell 16 Felaktiga utbetalningar, aktivitetssättning¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Felaktiga utbetalningar, antal	321	159	228	276	175	214	597	334	442
Handlagda felaktiga utbetalningar, andel orsakade av Försäkringskassan, procent ²	37,3	28,2	25,0	44,5	31,2	28,4	41,0	29,8	26,5

¹ Utfallet för tidigare år stämmer inte med årsredovisningen 2019 på grund av att ett nytt systemstöd införts under 2020 som påverkat hur antalet upptäckta felaktiga utbetalningar fördelades mellan åren 2019 och 2020. Antalet ärenden är något lägre för 2019 respektive något högre för 2020 jämfört med det faktiska utfallet.

² Andelen kan inte relateras till antalet felaktiga utbetalningar i den översta tabellraden, eftersom andelen har beräknats utifrån felaktiga utbetalningar som hanterats under året.

Antalet felaktiga utbetalningar har ökat, men ligger på en lägre nivå än under 2018. Ökningen är större för kvinnor än för män, men utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

Andelen felaktiga utbetalningar orsakade av Försäkringskassan har minskat något. Män får en större andel felaktiga utbetalningar orsakade av Försäkringskassan. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

Tabell 17 Intern försäkringskontroll, aktivitetssättning¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Antal granskade ärenden	–	–	1 005	–	–	1 039	1 301	1 254	2 044
Andel med avvikelse, procent ²	–	–	–	–	–	–	1,0	1,2	0,8

¹ För 2018 och 2019 kan statistiken inte delas upp per kön på grund av det gamla statistiksystemets uppbyggnad. Automat-handlagda ärenden har uteslutits ur urvalet 2020 vilket innebär att andel med avvikelse inte kan jämföras med tidigare år.

² Andelen kan inte jämföras med tidigare år eftersom urvalet för granskade ärenden har förändrats under 2020. I den slumpmässiga kontrollen ingår inte längre automathandlagda ärenden.

Antalet ärenden som har granskats i den interna försäkringskontrollen har ökat. Sedan juli omfattar inte längre den löpande slumpkontrollen ärenden som handlagts helt automatiskt. Andelen med avvikelse har trots att dessa ärenden uteslutits minskat men resultatet ska tolkas med försiktighet.²⁵ De vanligaste orsakerna till avvikelser är att tidpunkten för försäkringsfallet har registrerats felaktigt, att avdrag har hanterats felaktigt och att ett nytt konto inte har registrerats.

Tabell 18 Omprövningar, aktivitetssättning

	Kvinnor			Män			Totalt ¹		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Inkomna ärenden	872	797	632	897	810	618	1 770	1 610	1 250
Avgjorda ärenden	819	938	622	821	938	638	1 641	1 879	1 260
Ändrade beslut, procent	7,4	11,4	11,3	6,7	13,6	11,0	7,1	12,7	11,1

¹ Den könsuppdelade statistiken summerar inte till totalen på grund av registreringar med okänt kön.

Antalet beslut som omprövas har minskat. Något fler kvinnor än män begär omprövning. Även andelen beslut som ändras efter omprövning har minskat något. Andelen är något högre för kvinnor än för män, men förhållande mellan könen har varierat över de senaste åren.

²⁵ För mer information om förändringen, se avsnittet Försäkringskassans kvalitet i handläggningen, Rättslig kvalitet.

Tabell 19 Mål i förvaltningsrätt, aktivitet ersättning och sjukersättning¹

	2018	2019	2020
Inkomna ärenden	2 784	3 536	2 603
Avgjorda ärenden	2 462	2 548	3 356
Ändrade beslut, procent	12,9	16,2	12,9

¹ Aktivitet ersättning och sjukersättning särredovisas inte av Domstolsverket. Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av att Domstolsverket inte har könsuppdelad statistik.

Källa: Domstolsverket.

Antalet beslut som överklagas till förvaltningsrätten har minskat sedan föregående år, liksom andelen som ändras. Eftersom resultaten för aktivitet ersättning och sjukersättning redovisas samlat vet vi inte om minskningen gäller båda förmånerna i lika stor grad eller bara en av förmånerna. Den vanligaste anledningen till att förvaltningsrätten ändrar ett beslut är att de gör en annan bedömning i ärendet.

De försäkrades upplevelse av den rättsliga kvaliteten

Upplevelsen av den rättsliga kvaliteten är oförändrad sedan föregående år, såväl totalt som uppdelat på dem som får ersättning vid nedsatt arbetsförmåga och dem som får ersättning vid förlängd skolgång. Medelvärde på en femgradig skala uppgår till 3,1 för hela gruppen och för 3,0 respektive 3,2 för undergrupperna. Både totalt och i undergrupperna är män något mer positiva till den rättsliga kvaliteten.

Behovsstyrd handläggning för att personer ska få effektivt stöd

Den rättsliga kvaliteten och skyndsamheten i handläggningen av aktivitet ersättning för personer med nedsatt arbetsförmåga innefattar även samordning av rehabiliteringsinsatser och aktiviteter. Samordningen syftar till att ge fler personer rätt stöd för att kunna börja arbeta eller studera och att göra det vid rätt tidpunkt. För att utreda förutsättningarna för rehabiliteringsinsatser och aktiviteter genomför Försäkringskassan avstämningsmöten med den försäkrade och andra aktörer, till exempel vårdgivare och Arbetsförmedlingen.

I det förstärkta samarbetet med Arbetsförmedlingen används gemensam kartläggning som metod för att ta reda på vilken rehabilitering en försäkrad behöver. Kartläggningen resulterar i en plan med insatser för att den försäkrade ska kunna närma sig arbetslivet. För vissa kan det handla om arbetsförberedande eller arbetslivsinriktade insatser hos Arbetsförmedlingen. För andra kan kartläggningen visa att de lämpligaste insatserna finns hos någon annan aktör, eller att insatser ännu inte är meningsfulla.²⁶ Många av de som får aktivitet ersättning vid nedsatt arbetsförmåga har aldrig arbetat. De behöver inte en gemensam kartläggning, utan förrehabiliterande insatser via ett samordningsförbund.²⁷

Tabell 20 Gemensamma kartläggningar¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Tid till första kartläggning, antal dagar, (medelvärde)	1 638	1 681	1 613	1 591	1 600	1 685	1 613	1 639	1 648
Antal genomförda kartläggningar	761	794	860	869	860	853	1 630	1 654	1 713

¹ Tiden till gemensam kartläggning beräknas utifrån den första genomförda gemensamma kartläggningen i respektive aktivitet ersättningsfall. Statistiken skiljer sig från årsredovisningen 2019 på grund av efterregistreringar.

²⁶ Arbetet med omställningsmöten och gemensamma kartläggningar redovisas mer utförligt i årligt regeringsuppdrag om Insatser för personer som är sjukskrivna och för unga med aktivitet ersättning. Där redovisas även vad som händer efter genomförd insats, det vill säga i vilken omfattning personer som har deltagit i insatser lämnar sjukförsäkringen. Återrapportering gjordes den 8 maj 2020, dnr 001386-2020. Nästa återrapportering sker den 8 maj 2021.

²⁷ Se avsnittet Sjukförsäkringen för mer information om samordningsförbund.

Antalet genomförda gemensamma kartläggningar har ökat, vilket vi bedömer beror på de insatser som pågår för att förbättra arbetet med en mer aktiv handläggning, fler uppföljningar och bättre planering i ärenden där samordning är aktuell. Även antalet möten har ökat, men på grund av pandemin har de flesta genomförts digitalt. De ändrade förutsättningarna för möten kan också vara en orsak till att tiden till den första genomförda kartläggningen ökat något. Ökningen gäller dock enbart för män; för kvinnor har tiden tvärtom minskat. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

Andelen kvinnor som får en gemensam kartläggning är högre än andelen män. Utifrån befintliga underlag kan vi inte att förklara skillnaden.

De som fått avslag på ansökan om aktivitetsersättning erbjuds omställningsmöten för att underlätta övergången till Arbetsförmedlingen.²⁸ Antalet omställningsmöten har minskat jämfört med 2019, vilket kan bero på ändrade förutsättningar på grund av pandemin. Vi arbetar dock för att utveckla metoder och arbetssätt för att i större utsträckning kunna erbjuda omställningsmöten och göra det i rätt tid.

Skyndsamhet

Försäkringskassan bedömer att skyndsamheten inom aktivitetsersättning är tillfredsställande och har utvecklats positivt sedan föregående år.

Tabell 21 Handläggningstider, antal dagar i genomsnitt

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2019–2020, procent
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	
Aktivitetsersättning	75	81	65	72	79	64	74	80	64	-19,5

Tabell 22 Pågående ärenden, antal

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Aktivitetsersättning	3 591	3 505	2 563	3 632	3 686	2 640	7 223	7 191	5 203

Den genomsnittliga handläggningstiden har minskat sedan föregående år, vilket både kan bero på en ökning av antalet medarbetare inom förmånen de senaste åren och på ett minskat inflöde av ansökningar. Handläggningstiden är något längre för kvinnor än för män, men utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

För gruppen med aktivitetsersättning vid nedsatt arbetsförmåga är upplevelsen av skyndsamhet oförändrad sedan föregående år. Medelvärdet på en femgradig skala uppgår till 3,3. Män anser i högre utsträckning än kvinnor att deras ärende handläggs skyndsamt; för dem uppgår medelvärdet till 3,4 medan det för kvinnor uppgår till 3,2.

För gruppen med aktivitetsersättning vid förlängd skolgång är upplevelsen av skyndsamheten oförändrad sedan föregående år. Medelvärdet på en femgradig skala uppgår till 3,4. Det finns inga skillnader i resultaten mellan könen.

²⁸ Omställnings- och avställningsmöten i aktivitetsersättning har börjat registreras manuellt i augusti 2018. En jämförelse över tid går därför inte att göras fullt ut. Från och med mars 2020 registreras omställningsmöten i handläggningssystemet i stället för manuellt i teamtavlor. Syftet är att bättre kunna följa utvecklingen över erbjudna och genomförda omställningsmöten och där även erbjudna möten där individen tackat nej också registreras.

Service

Försäkringskassan bedömer att servicen inom aktivitetsersättning är tillfredsställande och har utvecklats positivt sedan föregående år.

Tillgänglighet och väntetider i telefon

Antalet telefonsamtal har minskat från 43 800 till 35 200. Tillgängligheten har ökat från 92 till 94 procent sedan 2019. Den genomsnittliga väntetiden har minskat något, från 5 till 4 minuter.

Användning av e-tjänster

Tabell 23 Användning av e-tjänster inom aktivitetsersättning, procent

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Andel ansökan via e-tjänst	54,1	61,4	68,6	44,5	49,6	58,2	49,5	55,6	63,5
Andel elektroniska läkarutlåtanden, nedsatt arbetsförmåga	52,7	72,1	76,7	48,7	70,7	74,6	50,7	71,4	75,6
Andel elektroniska läkarutlåtanden, förlängd skolgång	44,2	62,7	69,5	35,3	63,2	65,3	40,2	62,9	67,7

Andelen som ansöker om aktivitetsersättning via e-tjänsten har ökat successivt de senaste åren. Fler kvinnor än män ansöker digitalt, men utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

Även andelen elektroniska läkarutlåtanden har ökat. Andelen är högre för kvinnor än för män, men utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

De försäkrades upplevelse av tillgänglighet och bemötande

Det sammanvägda resultatet i kundundersökningen för tillgänglighet och bemötande inom aktivitetsersättning har förbättrats från föregående år. På en femgradig skala uppgår medelvärdet till 3,8 jämfört med förra årets värde som var 3,7. Det bästa omdömet får bemötandet, 4,2. Män är mer positiva på samtliga frågor för tillgänglighet och bemötande än kvinnor. Dessutom är män mer positiva än föregående år på frågorna om bemötande, informationen om vilka regler som gäller i ärendet, samt det är lätt att veta vad som händer i ärendet.

Det sammanvägda resultatet i form av ett medelvärde för tillgänglighet och bemötande inom aktivitetsersättning vid nedsatt arbetsförmåga uppgår i år till 3,8 på en femgradig skala jämfört med 3,7 år 2019. Resultatet för frågorna om information om vilka regler som gäller i ärendet samt om det är lätt att veta vad som händer i ärendet resultaten har förbättrats från föregående år. Mäns upplevelse av tillgänglighet och bemötande är mer positiv än kvinnors på samtliga områden.

För dem som får aktivitetsersättning vid förlängd skolgång har det sammanvägda resultatet för tillgänglighet och bemötande förbättrats jämfört med föregående år. Medelvärdet på en femgradig skala uppgår till 3,9 jämfört med 3,8 förra året. Mäns upplevelse är mer positiv när det gäller tydlig information om vilka regler som gäller i ärendet, samt om det är lätt att komma i kontakt med rätt person. I övrigt finns det inga skillnader mellan könen i resultaten.

Produktivitet

Försäkringskassan bedömer att produktiviteten inom aktivitetsersättning är tillfredsställande, men styckkostnaden har ökat.

Tabell 24 Styckkostnad, aktivitetsersättning

	2018	2019	2020	Förändring 2019–2020, procent	Förvaltnings- kostnad 2020, miljoner kronor
Kronor per beslut, löpande pris	10 052	12 955	13 186	1,8	503
Kronor per beslut, fast pris	9 685	12 264	12 421	1,3	474

Förvaltningskostnaderna har minskat, liksom det totala antalet beslut. Det minskade antalet beslut per årsarbetskraft och de ökade styckkostnaderna beror till stor del på kvalitetshöjande åtgärder inom ramen för samordningsuppdraget, som innehåller fler resursintensiva arbetsmoment. De medarbetare som under pandemin har lånats ut till andra avdelningar har också behövt en viss omställningstid när de börjat handlägga aktivitetsersättning igen. Styckkostnaden bedöms därför vara rimlig i förhållande till de satsningar som har gjorts för att förbättra den rättsliga kvaliteten och samordningen.

Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning

I detta avsnitt redovisas resultaten avseende handläggningen av aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning och hur den har utvecklats med utgångspunkt i aspekterna rättslig kvalitet, skyndsamhet, service och produktivitet.

Pandemin har haft en viss påverkan på handläggningen av aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning, framförallt genom tillfälliga regeländringar. Aktivitetsstödet har höjts, deltagarna slipper avdrag för karensdag och behöver inte lämna läkarintyg till Arbetsförmedlingen. Om en skola eller förskola har stängt på grund av pandemin har en deltagare enligt de nya reglerna också rätt att behålla sin ersättning om hen behöver vara hemma med sitt barn. Men pandemin har också inneburit att antalet ansökningar ökat till följd av ökad arbetslöshet och att fler personer då anvisas till ett arbetsmarknadspolitiskt program. Dessutom har handläggare som arbetar med aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning lånats ut till andra förmåner som varit mer påverkade av pandemin.

Den rättsliga kvaliteten bedöms som tillfredsställande och har sammantaget utvecklats positivt. Uppföljningar visar att kvaliteten är god i majoriteten av ärenden och att det skett förbättringar inom områden av handläggningen som tidigare haft brister. Men uppföljningar visar också att vissa moment i handläggningen har blivit svårare på grund av de tillfälliga regler som införts under pandemin.

Andelen ärenden med avvikelser som upptäcks i den interna försäkringskontrollen har minskat, liksom andelen felutbetalningar orsakade av Försäkringskassan. Andelen beslut som ändras efter omprövning har ökat, men ändringarna beror oftast på att nya uppgifter har tillkommit i ärendena. Andelen beslut som ändras i förvaltningsrätten har också ökat, men det beror troligen på att fler typer av beslut räknas som ändringar.

Skyndsamheten bedöms som tillfredsställande. Andelen utbetalningar som görs i tid fortsätter att vara hög, och särskilda kontroller gör numera att det är ytterst få som inte får sin utbetalning i tid.

Servicen bedöms som tillfredsställande med en oförändrad utveckling. Tillgängligheten i telefon har minskat och de genomsnittliga väntetiderna har ökat, bland annat på grund av pandemin. Men fler använder möjligheten att ansöka om ersättning via e-tjänsten. E-tjänsten har också utvecklats så att det blivit lättare att fylla i ansökan korrekt.

Även produktiviteten bedöms som tillfredsställande. Förvaltningskostnaden har minskat trots ett ökat antal fattade beslut. Styckkostnaden per beslut fortsätter också att minska tack vare kontinuerliga förbättringar av ett verktyg som effektiviserar ärendehandläggningen.

Rättslig kvalitet

Försäkringskassan bedömer att den rättsliga kvaliteten inom aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning är tillfredsställande och har utvecklats positivt sedan föregående år.

Resultat av uppföljningar och granskningar

De uppföljningar som har gjorts visar på genomgående god kvalitet i handläggningen och att nyckelkontrollerna har genomförts i all väsentlighet. Förbättringar har skett inom flera områden, bland annat har it-stödet utvecklats för att underlätta handläggningen av sanktioner. Även handläggningen av samordning med andra förmåner har förbättrats tack vare förenklingar i regelverket.

Däremot är regelverket för beräkning av ersättningens storlek så detaljrikt att det försvårar de manuella beräkningar som behöver göras. Dessutom har de tillfälliga regeländringar som införts med anledning av pandemin försvårat beräkningarna ytterligare. Uppföljningarna visar också att en förändring av informationsöverföringen mellan Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan har skapat svårigheter och gjort att det behövs mer utredning av en del uppgifter i ansökan. Därutöver finns vissa brister i dokumentationen.²⁹

Interna granskningar

Flera interna granskningar av handläggningen har genomförts under året. Dessa visar bland annat brister när det gäller verkställandet av utbetalningarna. Ett exempel är att aktivitetsstöd har betalats ut i stället för utvecklingsersättning eller etableringsersättning.³⁰ Vidare har en granskning gjorts av ärenden med så kallade sena sanktionsbeslut från Arbetsförmedlingen.³¹ Granskningen visar att det finns god kännedom om regelverket för sanktioner hos Försäkringskassans handläggare och att Försäkringskassan hanterade sanktionsbesluten i god tid. I de flesta ärenden kom sanktionsbeslutet däremot till Försäkringskassan först efter att vi har fattat beslut om utbetalning. Dessa sena sanktionsbeslut skapar därmed felaktiga utbetalningar.³²

²⁹ Kvalitetsanalys för aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning avseende perioden 2019-09-01 – 2020-08-31, dnr 2020/002937.

³⁰ Rapporter från Intern Försäkringskontroll: *Riktad kontroll – AS till UE-deltagare, Etableringsersättning – Aktivitetsstöd i EE-program, Utbetalning AS/UE till deltagare yngre än 18 år.*

³¹ Ett sanktionsbeslut från Arbetsförmedlingen definieras som sent om minst en dag i sanktionsbeslutet ingår i en ansökan där Försäkringskassan redan har fattat beslut om utbetalning.

³² Aktgranskning: sena sanktionsbeslut från Arbetsförmedlingen, dnr 2020/005478.

Indikatorer

Här redovisas ett antal indikatorer som är relevanta för bedömningen av den rättsliga kvaliteten i handläggningen av aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning.

Tabell 25 Felaktiga utbetalningar, aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Felaktiga utbetalningar, antal	8 124	9 385	7 314	9 380	12 394	8 645	17 504	21 780	15 959
Handlagda felaktiga utbetalningar, andel orsakade av Försäkringskassan, procent ¹	53,4	35,9	24,6	48,1	31,0	21,3	50,5	33,1	22,8

¹ Utfallet för tidigare år stämmer inte med årsredovisningen 2019 på grund av att ett nytt systemstöd införts under 2020 som påverkat hur antalet upptäckta felaktiga utbetalningar fördelades mellan åren 2019 och 2020. Antalet ärenden är något lägre för 2019 respektive något högre för 2020 jämfört med det faktiska utfallet.

² Andelen kan inte relateras till antalet felaktiga utbetalningar i den översta tabellraden, eftersom andelen har beräknats utifrån felaktiga utbetalningar som hanterats under året.

Antalet felaktiga utbetalningar har minskat, liksom andelen felaktiga utbetalningar som orsakats av Försäkringskassan. Att antalet felaktiga utbetalningar har minskat kan delvis förklaras med en förändring i april 2019 som gav möjlighet att ändra beslut innan betalningen når deltagaren. Den vanligaste anledningen till felaktiga utbetalningar orsakade av Försäkringskassan är fel som uppstår vid beräkningen av ersättningens storlek.

Fler av de upptäckta felaktiga utbetalningarna har gjorts till män än till kvinnor, vilket delvis kan förklaras av att andelen män som får förmånerna är större. Andelen felaktiga utbetalningar orsakade av Försäkringskassan är däremot större för kvinnor än för män. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

Kontroller för att minska de felaktiga utbetalningarna

Under året har olika kontroller av ärenden genomförts för att undersöka hur vanligt det är att deltagarna lämnar felaktiga uppgifter. I en granskning har vi kontrollerat den frånvaro som deltagaren angivit på ansökan. I 42 procent av ärendena där frånvaro har kontrollerats fanns det felaktiga uppgifter i ansökan. I dessa ärenden har vi fattat beslut om avslag och därmed förhindrat felaktiga utbetalningar.

I en annan kontroll har vi jämfört om eventuella uppgifter om arbete med lön på ansökan stämmer överens med uppgifter om inkomst från Skatteverket. I 36 procent av ärendena stämde inte uppgifterna. Eftersom utbetalningen redan var gjord i dessa ärenden har vi fattat beslut om återkrav. Totalt handlar det om 92 miljoner kronor i felaktigt utbetald ersättning.³³ Innan Försäkringskassan kan ta del av månadsuppgifter om inkomst från Skatteverket så är dessa typer av felaktiga utbetalningar svåra att motverka.

³³ Kontrollplan 2021 för stickprovskontroller av ersättningar till deltagare i arbetsmarknadspolitiska insatser och Bilaga till kontrollplan 2021, dnr 2020/002063.

Tabell 27 Intern försäkringskontroll, aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Antal granskade ärenden	–	–	3 267	–	–	3 614	4 013	3 745	6 881
Andel med avvikelse, procent ²	–	–	–	–	–	–	5,0	3,1	1,4

¹ För 2018 och 2019 kan statistiken inte delas upp per kön på grund av det gamla statistiksystemets uppbyggnad.

Inom den interna försäkringskontrollen har fler ärenden granskats under 2020 än under förra året, samtidigt som andelen ärenden med avvikelser är lägre. Att andelen ärenden med avvikelser har fortsatt att minska beror till stor del på bytet av utbetalningssystem under föregående år. De områden där det nu finns flest avvikelser är när handläggare manuellt beräknar ersättningens storlek och när beslutet verkställs.

Tabell 28 Omprövningar, aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning

	Kvinnor			Män			Totalt ¹		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Inkomna ärenden, antal	2 656	2 901	3 216	2 709	2 955	3 415	5 365	5 856	6 631
Avgjorda ärenden, antal	2 768	2 648	3 411	2 804	2 699	3 617	5 572	5 347	7 028
Ändrade beslut, procent	12,8	11,3	13,0	9,8	10,0	12,3	11,3	10,7	12,6

¹ Den könsuppdelade statistiken summerar inte till totalen på grund av registreringar med okänt kön.

Antalet beslut som omprövas har fortsatt att öka. En förklaring till det är att fler ansökningar om ersättning har kommit in. Andelen beslut som ändras efter omprövning har också ökat. En vanlig orsak till att beslut har ändrats är att nytt underlag har tillkommit.

Män har begärt omprövning av något fler beslut än kvinnor, men det stämmer med att andelen män som får förmånerna är större. Detsamma ses i antalet avgjorda ärenden. Däremot är andelen ändrade beslut för kvinnor något högre än för män. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

Tabell 29 Mål i förvaltningsrätt, aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Inkomna ärenden	205	383	396	223	408	474	428	791	870
Avgjorda ärenden	89	300	362	88	308	439	177	608	801
Ändrade beslut, procent	3,4	4,1	5,2	3,4	4,1	6,4	3,4	4,1	5,9

¹ Även förmånerna bostadsersättning och etableringstillägg ingår i statistiken.

Källa: Ciceron och ÅHS.

Antalet beslut om aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning som överklagas har fortsatt att öka, vilket sannolikt beror på att antalet ansökningar har ökat. Förvaltningsrätten har avgjort fler ärenden i år än tidigare och andelen beslut som ändrats har ökat. En anledning till ökningen är att förvaltningsrätten har ändrat sitt sätt att redovisa vilka ärenden som ändras.

Fler män har överklagat sina beslut än kvinnor, vilket beror på att andelen män som får förmånerna är större. En högre andel män har också fått sina beslut ändrade, men utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

Deltagarnas upplevelse av den rättsliga kvaliteten

Upplevelsen av den rättsliga kvaliteten inom aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning är oförändrad sedan föregående år. Medelvärdet på en femgradig skala ligger på 3,6. Det finns inga skillnader i resultaten mellan könen.

Skyndsamhet

Försäkringskassan bedömer att skyndsamheten inom aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning är tillfredsställande med en oförändrad utveckling.

Tabell 30 Handläggningstider, andel utbetalda i tid¹

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2019–2020, procentenhet
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	95,1	97,0	97,0	95,1	96,7	96,5	95,1	96,8	96,7	-0,1

¹ Avser andel utbetalningar av ansökningar om ersättning som kommit in senast den sjunde och som betalas ut senast den 26:e varje månad.

Andelen ansökningar som betalas ut i tid ligger på ungefär samma nivå som förra året. När deltagarna inte får en utbetalning samma månad som ansökan kom in beror det främst på att ansökan behöver kompletteras eller att den har avslagits. I den andel som inte har betalats ut i tid ingår också ärenden där Försäkringskassan har fattat beslut om utbetalning, men sedan missat att verkställa beslutet. Eftersom vi sedan oktober 2019 gör en utsökning av de ärendena varje månad så får dock även dessa deltagare sin ersättning utbetald i tid.³⁴

Handläggningstiderna för kvinnor respektive män är ungefär desamma.

Upplevelsen av skyndsamheten inom aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning är oförändrad sedan föregående år. Medelvärdet på en femgradig skala uppgår i år till 3,8. Det finns inga skillnader mellan könen i resultaten.

Service

Försäkringskassan bedömer att servicen inom aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning är tillfredsställande och är sammantaget oförändrad sedan föregående år.

Tillgänglighet och väntetider i telefon

Antalet telefonsamtal har ökat från 216 600 under 2019 till 271 200 under 2020. Detta beror på frågor om ansökan när vi har haft driftstörningar i e-tjänsten och frågor om de förändringar som pandemin har medfört. Eftersom vi inte har kunnat öka bemanningen i telefonin tillräckligt snabbt för att möta den ökade efterfrågan, så har tillgängligheten minskat från 96 till 93 procent. Den genomsnittliga väntetiden har också ökat från 3 till 5 minuter.

³⁴ Kvalitetsanalys för aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning avseende perioden 2019-09-01 – 2020-08-31, dnr 2020/002937.

Användning av e-tjänster

Tabell 31 Användning av e-tjänster inom aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning, procent

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Andel ansökningar via e-tjänst	83,9	90,4	93,3	84,9	90,4	92,7	84,4	90,4	93,0

Användningen av e-tjänsten har fortsatt öka. E-tjänsten gör det lättare för deltagaren att fylla i rätt uppgifter i sin ansökan och därmed inte riskera att utbetalningen dröjer. Under hösten har ytterligare förbättringar gjorts för att underlätta för deltagare som behöver redovisa arbete med lön i sin ansökan.

Något större andel kvinnor än män använder e-tjänsten. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

Deltagarnas upplevelse av tillgänglighet och bemötande

Det sammanvägda resultatet i form av ett medelvärde för tillgänglighet och bemötande inom aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning är oförändrat från föregående år. Medelvärdet på en femgradig skala uppgår till 4,0. Det bästa omdömet får bemötandet, medan omdömet om möjligheten att komma i kontakt med rätt person minskat från 3,8 till 3,7 i år. Det finns inga skillnader mellan könen i resultaten.

Produktivitet

Försäkringskassan bedömer att produktiviteten inom aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning är tillfredsställande och styckkostnaden har minskat.

Tabell 32 Styckkostnad, aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning

	2018	2019	2020	Förändring 2019–2020, procent	Förvaltnings- kostnad 2020, miljoner kronor
Kronor per beslut, löpande pris	415	331	279	-15,5	527
Kronor per beslut, fast pris	400	313	263	-16,0	496

Styckkostnaden har fortsatt att minska, vilket bland annat beror på minskade kostnader för it-utveckling och kontinuerliga förbättringar i det så kallade journalstödsverktyget. Verktöget gör handläggningen enhetlig och bidrar till att ärendena kan handläggas snabbare.

Assistansersättning

I detta avsnitt redovisas resultaten avseende handläggningen av assistansersättning och hur den har utvecklats med utgångspunkt i aspekterna rättslig kvalitet, skyndsamhet, service och produktivitet.

Handläggningen av assistansersättning har inte direkt påverkats av pandemin. Men i enlighet med myndighetens pandemiplan³⁵ har vi prioriterat utredning och bedömning av rätten till ersättning samt utbetalning vilket innebär att färre uppföljningar genomförts. Det saknas därför tillräckligt underlag för att bedöma den rättsliga kvaliteten i handläggningen av assistansersättning enligt modellen. Det underlag vi har tyder dock på att styrkor och utvecklingsområden är desamma som tidigare, men att resultaten förbättrats något inom vissa områden.

Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har ökat, medan andelen avvikelser som upptäcks i den interna försäkringskontrollen har minskat. Andelen beslut som ändras efter omprövning har ökat något, medan andelen som ändras i förvaltningsrätt är i stort sett oförändrad.

Den genomsnittliga handläggningstiden har minskat och skyndsamheten bedöms som tillfredsställande.

Service bedöms som tillfredsställande, vilket är oförändrat sedan föregående år. Tillgängligheten i telefon är hög och den genomsnittliga väntetiden kort. De försäkrades upplevelse av tillgängligheten och bemötandet har förbättrats sedan föregående år. Både andelen ansökningar som görs via e-tjänsten och andelen elektroniska tidsredovisningar har ökat.

Produktiviteten bedöms vara tillfredsställande och har förbättrats sedan föregående år. Både styckkostnaden och förvaltningskostnaderna har minskat.

Rättslig kvalitet

Det saknas i år tillräckliga kunskapsunderlag för att bedöma nivån eller utvecklingen av den rättsliga kvaliteten inom assistansersättningen enligt modellen. Orsaken till detta är att färre uppföljningar har genomförts under året när resurserna på grund av pandemin fokuserats på kärnuppdraget att utreda, besluta om och betala ut ersättning. De underlag som finns visar dock att nyckelkontrollerna genomförts i all väsentlighet.

Resultat av uppföljningar och granskningar

De uppföljningar som gjorts indikerar att det finns samma styrkor och utvecklingsområden i handläggningen som tidigare år. Bedömningen av exempelvis personkrets och förmånstid fungerar väl, liksom verkställandet av beslut. Inom utvecklingsområdena kan man i varierande grad se en positiv utveckling när det gäller nyckelkontrollerna bedöma behov av personlig assistans, samordning och dokumentation. De brister som finns gäller huvudsakligen nyckelkontrollen granska medicinska underlag. Det finns dock inget som tyder på att den granskningen inte görs, utan bristerna handlar främst om att det inte alltid framgår av

³⁵ Försäkringskassans pandemiplan dnr 10868–2018.

dokumentationen om de analyseras tillräckligt. I en del av ärendena finns även onödiga väntetider och bristande aktivitet i handläggningen.

Insatser under året

Under året har vi gjort ett antal insatser för att öka den rättsliga kvaliteten. En ny utbildning om utbetalning har tagits fram och utbildningen om rätten till ersättning har reviderats. Dessutom pågår en utbildningsinsats om dokumentation och att skriva beslutsbrev. Vi har även gjort insatser för att förbättra hanteringen i ärenden om omprövning vid väsentligt ändrade förhållanden och ansökan om fler timmar. En ny processtandard har implementerats, som bland annat tydliggör vilka nyckelkontroller som ska utföras. För att ytterligare öka likformigheten i handläggningen och den rättsliga kvaliteten har regelbundna avstämningar skett mellan verksamhetsutvecklare och förmånsspecialister. Utöver detta har flera lokala insatser med fokus på föregående års utvecklingsområden genomförts.

Indikatorer

Här redovisas ett antal indikatorer som är relevanta för bedömningen av den rättsliga kvaliteten i handläggningen av assistansersättning.

Tabell 33 Felaktiga utbetalningar, assistansersättning¹

	Kvinnor			Män			Totalt ²		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Felaktiga utbetalningar, antal	317	305	376	409	393	449	726	698	1 053
Handlagda felaktiga utbetalningar, andel orsakade av Försäkringskassan, procent ³	27,1	24,2	24,0	26,7	25,4	31,0	26,9	24,9	27,9

¹ Utfallet för tidigare år stämmer inte med årsredovisningen 2019 på grund av att ett nytt systemstöd införts under 2020 som påverkat hur antalet upptäckta felaktiga utbetalningar fördelades mellan åren 2019 och 2020. Antalet ärenden är något lägre för 2019 respektive något högre för 2020 jämfört med det faktiska utfallet.

² I totalen ingår även felaktiga utbetalningar till organisationer. Den könsuppdelade statistiken summerar därför inte.

³ Andelen kan inte relateras till antalet felaktiga utbetalningar i den översta tabellraden, eftersom andelen har beräknats utifrån felaktiga utbetalningar som hanterats under året.

Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har ökat sedan föregående år. Ökningen består i huvudsak av ärenden från Försäkringskassans kontrollverksamhet. Även andelen felaktiga utbetalningar som har orsakats av Försäkringskassan har ökat.

Fler felaktiga utbetalningar görs till män, även med hänsyn tagen till att fler män än kvinnor får assistansersättning. Män får också en något större andel av de felaktiga utbetalningar som orsakas av Försäkringskassan. Skillnaden har minskat för det totala antalet felaktiga utbetalningar, men ökat när det gäller andelen felaktiga utbetalningar som orsakas av Försäkringskassan. Utifrån tillgängliga underlag kan vi dock inte förklara skillnaderna.

Tabell 34 Intern försäkringskontroll, assistansersättning¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Antal granskade ärenden	–	–	698	–	–	870	2 598	3 348	1 568
Andel med avvikelse, procent ²	–	–	–	–	–	–	2,2	1,0	0,3

¹ För 2018 och 2019 kan statistiken inte delas upp per kön på grund av det gamla statistiksystemets uppbyggnad.

Andelen ärenden med avvikelser som upptäcks i den slumpmässiga kontrollen har fortsatt att minska. Förbättringen beror troligen på att kontrollen av utbetalningsunderlagen har automatiserats, vilket gör att underlagen oftare blir kompletta.

Tabell 35 Omprövningar, assistansersättning²

	Kvinnor			Män			Totalt ¹		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Inkomna ärenden, antal	834	627	643	955	829	920	1 790	1 477	1 595
Avgjorda ärenden, antal	930	642	664	1 141	810	968	2 072	1 464	1 669
Ändrade beslut, procent	4,4	5,5	7,2	3,9	4,3	5,4	4,2	4,8	6,0

¹ Den könsuppdelade statistiken summerar inte till totalen på grund av registreringar med okänt kön.

² På grund av byte av diariehanteringssystem ingår inte samtliga omprövningsärenden av assistansersättning från och med november 2020. Förändringen rör enbart ärenden som rör organisationer

Antalet beslut som omprövas har ökat något sedan föregående år. Ökningen gäller båda könen, men är större för män. Det finns flera möjliga orsaker till ökningen. Tillämpningen har ändrats efter domar i Högsta förvaltningsdomstolen, samtidigt som lagen har ändrats. Även antalet avgjorda ärenden och andelen beslut som ändras efter omprövning har ökat.

Besluten som ändras gäller i första hand utbetalningar och inte rätten till ersättning. Ungefär två tredjedelar av besluten som ändras gäller utbetalningar. Orsaken är sannolikt att utökade kontroller i it-stödet har lett till att fler beslut om utbetalning begränsas, och ersättning inte betalas ut i den omfattning som yrkas. Detta har i sin tur gjort att fler begär omprövning. Vissa av dessa beslut ändras på grund av att det kommer in nya underlag. Beslut som riktar sig till kvinnor ändras oftare än beslut som riktar sig till män, men utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

Tabell 36 Mål i förvaltningsrätt, assistansersättning¹

	2018	2019	2020
Inkomna ärenden, antal	1 284	1 032	977
Avgjorda ärenden, antal	1 129	1 132	930
Ändrade beslut, procent	26,1	22,7	23,1

¹ Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av att Domstolsverket inte har könsuppdelad statistik.

Källa: Domstolsverket.

Antalet beslut som överklagas till förvaltningsrätten har minskat. Minskningen från 2018 beror sannolikt på att färre ärenden om rätten till assistansersättning omprövas sedan möjligheten att göra tvåårsomprövningar togs bort 2018. Andelen beslut som ändras i förvaltningsrätten är i stort sett oförändrad.

De försäkrades upplevelse av den rättsliga kvaliteten

Upplevelsen av den rättsliga kvaliteten inom assistansersättning är oförändrad sedan föregående år. Medelvärdet på en femgradig skala uppgår till 2,9. Det finns inga signifikanta skillnader i resultaten mellan könen.

Skyndsamhet

Försäkringskassan bedömer att skyndsamheten inom assistansersättningen är tillfredsställande och har utvecklats positivt sedan föregående år.

Tabell 37 Handläggningstider, antal dagar i genomsnitt

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2019–2020, procent
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	
Assistansersättning	144	147	121	144	152	129	144	150	126	-16,1

Tabell 38 Pågående ärenden, antal

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Assistansersättning	7 313	6 152	4 881	8 720	7 687	5 990	16 033	13 839	10 871

Den genomsnittliga handläggningstiden har minskat sedan föregående år och är nu lägre än under 2018. Minskningen har skett trots en hög personalomsättning bland försäkringsutredare som handlägger rätten till assistansersättning. Handläggningstiden är något kortare för kvinnor, men anledningen till detta är inte känd.

Även antalet pågående ärenden har minskat sedan föregående år, vilket troligtvis beror på att handläggningen av beslut om utbetalning har effektiviserats genom ökad automatisering.

Upplevelsen av skyndsamhet inom assistansersättning är oförändrad sedan föregående år. Medelvärde på en femgradig skala uppgår till 3,1. Det finns inga signifikanta skillnader mellan könen i resultaten.

Service

Försäkringskassan bedömer att servicen inom assistansersättningen är tillfredsställande och sammantaget oförändrat sedan föregående år.

Tillgänglighet och väntetider i telefon

Antalet telefonsamtal har minskat sedan föregående år och uppgick till 33 400, jämfört med 36 300 under 2019. Tillgängligheten är oförändrad och ligger på 91 procent. Den genomsnittliga väntetiden är 5 minuter, vilket är något kortare än föregående år.

Användning av e-tjänster

Tabell 39 Användning av e-tjänster inom assistansersättning, procent

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Andel ansökan via e-tjänsten	13,3	13,3	19,8	12,1	11,4	16,7	12,6	12,2	18,1
Andel elektronisk tidsredovisning ¹	–	–	–	–	–	–	63,3	69,1	74,5

¹ Elektronisk tidsredovisning görs av assistansanordnare, som till största delen skickar in tidsredovisningar för många brukare och assistenter samlat. Det går därför inte att ta fram könsuppdelad statistik. Utfallet visar genomsnittet per år. Resultat för tidigare år skiljer sig från årsredovisningen 2019 eftersom då redovisades utfallet per decembermånad.

Andelen personer som ansöker om assistansersättning via e-tjänsten har ökat. Ökningen har främst skett under perioden juli till december. En förklaring kan vara att e-tjänsten tillgänglighetsanpassades i maj 2020. Liksom tidigare är det en större andel av kvinnorna som använder e-tjänsten, men utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

Användningen av den elektroniska tidsredovisningen har ökat kontinuerligt sedan den infördes 2016. Under 2020 har användningen legat på 75 procent.

Användningen av e-tjänsten för att skicka in räkningar för utförd assistans är fortfarande låg. Bara 5 procent av räkningarna skickas in via e-tjänsten. Att e-tjänsterna för ansökan och räkning inte används mer beror sannolikt på att många assistansberättigade har en god man eller förvaltare, och att de inte kan signera elektroniskt. Det gäller även vårdnadshavare som ansöker om assistansersättning för sitt barn. Att dessa tjänster inte är tillgängliga för de här grupperna beror på att det saknas en teknisk lösning för signering av annan och för dubbel signering av vårdnadshavare.

De försäkrades upplevelse av tillgänglighet och bemötande

Det sammanvägda resultatet i form av ett medelvärde för tillgänglighet och bemötande inom assistansersättning har förbättrats från föregående år. Medelvärdet på en femgradig skala uppgår till 3,6 jämfört med 3,4 för föregående år. Det bästa omdömet får bemötandet. För frågorna om man får den hjälp man behöver, tydlig information om regler, om det är lätt att veta vad som händer i ärendet samt om det är lätt att komma i kontakt med en rätt person har medelvärdet ökat jämfört med föregående år. Männen är mer positivt inställda till bemötandet och möjligheten att komma i kontakt med rätt person än kvinnorna: av männen får bemötandet omdömet 4,0 medan kvinnorna ger det 3,7. Möjligheten att komma i kontakt med rätt person får omdömet 3,5 av männen, medan kvinnorna bara ger det 3.1.

Produktivitet

Försäkringskassan bedömer att produktiviteten inom assistansersättningen är tillfredsställande och styckkostnaden har minskat.

Tabell 40 Styckkostnad, assistansersättning¹

	2018	2019	2020	Förändring 2019–2020, procent	Förvaltnings- kostnad 2020, miljoner kronor
Kronor per beslut, löpande pris	92 872	86 169	75 124	-12,8	444
Kronor per beslut, fast pris	89 487	81 573	70 765	-13,2	418

¹ Styckkostnaderna skiljer sig från årsredovisningen 2019 eftersom måttet för assistansersättning har ändrats.

Antalet beslut per årsarbetskraft har ökat och styckkostnaden har minskat jämfört med föregående år, vilket delvis kan förklaras av minskade kostnader för it-utveckling. Även de totala förvaltningskostnaderna har minskat.

En positiv utveckling kan även ses för antalet utbetalningar, där antalet beslut om utbetalning per årsarbetskraft har ökat varje år sedan 2018. En bidragande orsak till ökningen är automatiseringen av delar av handläggningen av utbetalningar.

Barnbidrag

I detta avsnitt redovisas resultaten avseende handläggningen av barnbidrag och hur den har utvecklats med utgångspunkt i aspekterna rättslig kvalitet, skyndsamhet, service och produktivitet.

Handläggningen av barnbidrag har inte påverkats direkt av pandemin. Men handläggare som normalt arbetar med barnbidrag har lånats ut för att stötta arbetet inom andra förmåner som påverkats. Att säkerställa att handläggningen inom andra mer påverkade förmåner fungerar har prioriterats framför att göra kvalitetsuppföljningar, vilket inneburit att det inte finns tillräckliga underlag för att bedöma den rättsliga kvaliteten inom barnbidrag enligt modellen.

De underlag som ändå finns tyder på att den rättsliga kvaliteten i likhet med föregående år är tillfredsställande. Till det bidrar också att handläggningen av barnbidrag till stor del sker automatiskt, vilket skapar förutsättningar för en likvärdig och korrekt rättstillämpning.

Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har minskat liksom andelen felaktiga utbetalningar orsakade av Försäkringskassan och ändringsfrekvensen i förvaltningsrätten. Antalet omprövningar liksom andelen ändrade beslut har däremot ökat något.

Handläggningstiden och antalet pågående ärenden har minskat som en effekt av tidigare automatiseringar av flerbarnstillägget och viss it-utveckling. Skyndsamheten bedöms därför ha utvecklats positivt och vara tillfredsställande.

Servicen bedöms som tillfredsställande och har utvecklats positivt sedan föregående år. Tillgängligheten i telefon är hög och väntetiden är kort.

Produktiviteten bedöms som tillfredsställande och styckkostnaden per beslut har minskat.

Rättslig kvalitet

Försäkringskassan kan inte bedöma nivån eller utvecklingen av den rättsliga kvaliteten inom barnbidrag enligt modellen utifrån det tillgängliga kunskapsunderlaget. Det går inte att säkert avgöra om nyckelkontrollerna i handläggningen är genomförda i all väsentlighet, eftersom färre uppföljningar har genomförts. Man bör dock hålla i minnet att handläggning och kontroller inom barnbidrag till stor del sker automatiskt, och systemet har inte gett några signaler under året om att kontrollerna inte skulle fungera. De underlag som finns indikerar också att nyckelkontrollerna utförts i all väsentlighet.³⁶

³⁶ Kvalitetsanalys för barnbidrag avseende perioden 2019-09-01–2020-08-31, dnr FK2020/001506.

Resultat av uppföljningar och granskningar

De uppföljningar som är genomförda visar att handläggarna gör de förmånsspecifika kontrollerna på ett korrekt sätt och att de har respekt och förståelse för den försäkrade. Liksom föregående år är förvaltningsrätt ett utvecklingsområde.³⁷

Indikatorer

Här redovisas ett antal indikatorer som är relevanta för bedömningen av den rättsliga kvaliteten i handläggningen av barnbidrag.

Tabell 41 Felaktiga utbetalningar, barnbidrag¹

	Kvinnor			Män			Totalt ²		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Felaktiga utbetalningar, antal	10 859	14 230	11 896	3 503	5 273	4 170	14 362	19 643	16 235
Handlagda felaktiga utbetalningar, andel orsakade av Försäkringskassan, procent ³	15,0	13,8	8,0	24,1	27,6	13,2	17,3	17,6	9,3

¹ Utfallet för tidigare år stämmer inte med årsredovisningen 2019 på grund av att ett nytt systemstöd införts under 2020 som påverkat hur antalet upptäckta felaktiga utbetalningar fördelades mellan åren 2019 och 2020. Antalet ärenden är något lägre för 2019 respektive något högre för 2020 jämfört med det faktiska utfallet.

² I totalen ingår även felaktiga utbetalningar till organisationer. Den könsuppdelade statistiken summerar därför inte.

³ Andelen kan inte relateras till antalet felaktiga utbetalningar i den översta tabellraden, eftersom andelen har beräknats utifrån felaktiga utbetalningar som hanterats under året.

Antalet felaktiga utbetalningar har minskat. Den vanligaste orsaken till felaktiga utbetalningar är att det med nuvarande lagstiftning inte är möjligt att stoppa utbetalning av flerbarnstillägg till barn över 16 år som inte går i skolan och därför inte har rätt till det. Minskningen gäller främst kvinnor, men utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden mellan könen.

Andelen felaktiga utbetalningar orsakade av Försäkringskassan har minskat. En anledning är att vi infört en ny kontroll för att säkerställa att barnbidrag inte betalas ut direkt vid födseln för barn som ännu inte har uppehållstillstånd. Minskningen är i det här fallet större för män, men utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

Tabell 42 Intern försäkringskontroll, barnbidrag¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Antal granskade ärenden	–	–	1 246	–	–	711	1 276	1 324	1 957
Andel med avvikelse, procent ²	–	–	–	–	–	–	0,5	2,3	2,0

¹ För 2018 och 2019 kan statistiken inte delas upp per kön på grund av det gamla statistiksystemets uppbyggnad.

² Andelen kan inte jämföras med tidigare år eftersom urvalet för granskade ärenden har förändrats under 2020. I den slumpmässiga kontrollen ingår inte längre automathandlagda ärenden.

Fler ärenden har granskats i den interna försäkringskontrollen. Sedan juli omfattar inte längre den löpande slumpkontrollen ärenden som handlagts helt automatiskt. Andelen med avvikelse har trots att dessa ärenden uteslutits minskat men resultatet ska tolkas med försiktighet.³⁸

³⁷ Kvalitetsanalys för barnbidrag avseende perioden 2019-09-01–2020-08-31, dnr FK2020/001506.

³⁸ För mer information om förändringen, se avsnittet Försäkringskassans kvalitet i handläggningen, Rättslig kvalitet.

Tabell 43 Omprövningar, barnbidrag

	Kvinnor			Män			Totalt ¹		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Inkomna ärenden, antal	709	754	751	393	445	463	1 102	1 201	1 215
Avgjorda ärenden, antal	683	795	745	379	475	461	1 062	1 272	1206
Ändrade beslut, procent	12,9	15,7	17,3	14,8	15,8	15,8	13,6	15,7	16,7

¹ Den könsuppdelade statistiken summerar inte till totalen på grund av registreringar med okänt kön.

Antalet omprövningar är få i förhållande till antalet ansökningar. Andelen beslut som ändras efter omprövning har dock ökat något. Den vanligaste anledningen till att beslut ändras är att nya underlag tillkommit efter beslut.³⁹ En något högre andel beslut ändras för kvinnor än för män, men utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

Tabell 44 Mål i förvaltningsrätt, barnbidrag¹

	2018	2019	2020
Inkomna ärenden	102	132	126
Avgjorda ärenden	91	110	121
Ändrade beslut, procent	19,8	11,8	5,8

¹ Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av att Domstolsverket inte har könsuppdelad statistik.

Källa: Domstolsverket.

Andelen beslut som ändras i förvaltningsrätten har minskat. I förhållande till det stora antal beslut om barnbidrag som fattas varje år är det mycket få ändringar, och besluten bedöms därmed vara korrekta i hög utsträckning.

De försäkrades upplevelse av den rättsliga kvaliteten

Upplevelsen av den rättsliga kvaliteten inom barnbidrag är oförändrad sedan föregående år. Medelvärde på en femgradig skala ligger på 3,4. Män är mer positiva till den rättsliga kvaliteten; för dem uppgår medelvärdet till 3,6 medan det för kvinnor uppgår till 3,4.

³⁹ Kvalitetsanalys för barnbidrag avseende perioden 2019-09-01–2020-08-31, dnr FK2020/001506.

Skyndsamhet

Försäkringskassan bedömer att skyndsamheten inom barnbidrag är tillfredsställande och har utvecklats positivt sedan föregående år.

Tabell 45 Handläggningstider, antal dagar i genomsnitt¹

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2019–2020, procent
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	
Barnbidrag	22	25	23	17	20	19	20	23	22	-4,2

Tabell 46 Pågående ärenden, antal¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Barnbidrag	23 876	20 222	14 772	12 690	10 820	8 591	36 567	31 042	23 364

¹ Pågående ärenden innefattar endast ärenden som handläggs manuellt.

Antalet pågående ärenden har minskat kraftigt. Orsaken till minskningen är att automatiseringen fortsätter att ge effekt i handläggningen av flerbarnstillägget och it-utveckling som genomförts under året.

Den genomsnittliga handläggningstiden har minskat. Det går fortare att handlägga ärenden som gäller män. En trolig orsak till det är att i ärenden som gäller en nyanländ familj räknas ofta tiden det tar att utreda försäkringstillhörigheten som en del av handläggningstiden när kvinnans rätt till barnbidrag utreds, medan barnbidragsärendet för mannen startar först när försäkringstillhörigheten är fastställd.⁴⁰

De försäkrades upplevelse av skyndsamheten i handläggningen av barnbidrag är oförändrad sedan föregående år. Medelvärde på en femgradig skala ligger på 3,6. Männens har en mer positiv uppfattning av skyndsamheten än under föregående år. För män uppgår medelvärdet till 3,8 medan det för kvinnor uppgår till 3,6.

Service

Försäkringskassan bedömer att servicen inom barnbidrag är tillfredsställande och har utvecklats positivt sedan föregående år.

Tillgänglighet och väntetider i telefon

Antalet telefonsamtal har minskat, från 131 600 till 121 500 under 2020. Tillgängligheten är hög och har ökat ytterligare, från 89 till 91 procent. Den genomsnittliga väntetiden i telefon har minskat från 9 till 8 minuter.

Under 2019 och 2020 har vi arbetat mer aktivt med talsvar i telefonin vid förväntade samtalstoppar. Talsvaret har svarat på de vanligaste frågorna och hänvisat till relevant information på vår webbplats. Detta kan vara en anledning till det minskade antalet telefonsamtal, men färre pågående ärenden innebär också att färre behöver ringa.⁴¹

⁴⁰ Rapport, Könskillnader Barnbidrag, 2019-08-20.

⁴¹ Kvalitetsanalys för barnbidrag avseende perioden 2019-09-01–2020-08-31, dnr FK2020/001506.

De försäkrades upplevelse av tillgänglighet och bemötande

Det sammanvägda resultatet i kundundersökningen för tillgänglighet och bemötande inom barnbidrag är oförändrat sedan föregående år. Medelvärdet på en femgradig skala uppgår till 3,9. Resultatet för frågan om de skriftliga beskederna är lätta att förstå har förbättrats från föregående år, från 3,8 till 3,9. Kvinnornas resultat är oförändrade från 2019. För män har medelvärdet för bemötandet förbättrats från år 2019 från 4,2 till 4,4. Män ger ett högre betyg än kvinnor för bemötandet, tydlig information, samt möjligheten att veta vad som händer i ärendet. För övrigt finns inga skillnader mellan könen.

Produktivitet

Försäkringskassan bedömer att produktiviteten inom barnbidrag är tillfredsställande och styckkostnaden har minskat.

Tabell 47 Styckkostnad, barnbidrag

	2018	2019	2020	Förändring 2019–2020, procent	Förvaltnings- kostnad 2020, miljoner kronor
Kronor per beslut, löpande pris	387	277	270	–2,3	150
Kronor per beslut, fast pris	373	262	255	–2,8	141

Även antalet beslut per årsarbetare har ökat. Det är troligen en effekt av automatiseringen av flerbarnstillägget och annan it-utveckling.

Bostadsbidrag

I detta avsnitt redovisas resultaten avseende handläggningen av bostadsbidrag och hur den har utvecklats med utgångspunkt i aspekterna rättslig kvalitet, skyndsamhet, service och produktivitet.

Handläggningen av bostadsbidrag har påverkats av pandemin på flera sätt. Fler hushåll har sökt bostadsbidrag och en ny förmån har införts, ett tilläggsbidrag till barnfamiljer. Vi har under denna period prioriterat utredning och bedömning av rätten till ersättning och utbetalning samt tillgängligheten i telefonin, framför kvalitetsuppföljningar och andra aktiviteter. Det har bland annat inneburit att det inte finns tillräckliga underlag för att tillämpa modellen för att bedöma den rättsliga kvaliteten i år.

Antalet felaktiga utbetalningar har minskat, medan andelen felaktiga utbetalningar orsakade av Försäkringskassan har ökat. Även antalet omprövningar har ökat. Däremot har andelen beslut som ändras efter omprövning minskat.

Att pandemin har lett till att fler ansökt om bostadsbidrag och att fler kontaktat oss via telefon har inneburit att antalet pågående ärenden har ökat. Det nya tilläggsbidraget har också ökat antalet ärenden och samtal. Skyndsamheten bedöms ändå som tillfredsställande givet situationen, och trots det ökade inflödet av ärenden har handläggningstiden minskat jämfört med föregående år.

Service bedöms som tillfredsställande och utvecklingen som oförändrad. Ökningen av antalet samtal efter pandemins start har inte påverkat tillgänglighet och väntetider i telefon. Andelen ansökningar via e-tjänsten fortsätter att öka.

Produktiviteten bedöms som tillfredsställande och styckkostnaderna har minskat.

Tilläggsbidrag till barnfamiljer

Den 1 juli 2020 infördes ett nytt tilläggsbidrag till barnfamiljer. Bidraget fanns bara under juli–december 2020 och var tänkt som ett stöd till hushåll som fått eller riskerat att få kraftigt sänkta inkomster på grund av pandemin. Tilläggsbidraget utgjorde 25 procent av det utbetalda bostadsbidraget och krävde ingen extra ansökan. Tilläggsbidraget har betalats ut månadsvis till 155 400 hushåll, varav 88 600 var ensamsökande kvinnor och 16 100 ensamsökande män. De totala försäkringsutgifterna för tilläggsbidraget var 578 miljoner kronor.

Rättslig kvalitet

För att kunna hantera både det ökade antalet ärenden under pandemin och införandet av det nya tilläggsbidraget har vi prioriterat handläggningen och gjort färre uppföljningar. Det gör att det tillgängliga kunskapsunderlaget inte räcker för att bedöma nivån eller utvecklingen av den rättsliga kvaliteten enligt modellen. Det saknas tillräckliga underlag för att avgöra om nyckelkontrollerna i handläggningen är genomförda i all väsentlighet.

Resultat av uppföljningar och granskningar

På grund av pandemin har få uppföljningar gjorts under året och resultatet av dessa kommenteras därför inte.

Indikatorer

Här redovisas ett antal indikatorer som är relevanta för bedömningen av den rättsliga kvaliteten i handläggningen av bostadsbidrag.

Tabell 48 Felaktiga utbetalningar, bostadsbidrag¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Felaktiga utbetalningar, antal (enskilda)	4 283	4 542	4 164	1 529	1 711	1 569	5 812	6 253	5 734
Felaktiga utbetalningar, antal (solidariska) ²	250	302	266	1 105	902	601	1 355	1 204	867
Handlagda felaktiga utbetalningar, andel ³ orsakade av Försäkringskassan (enskilda), procent	29,4	16,0	17,5	32,7	20,6	23,2	30,2	17,2	19,0
Handlagda felaktiga utbetalningar, andel ³ orsakade av Försäkringskassan (solidariska), procent ²	30,6	17,1	19,3	27,8	18,0	15,8	28,3	17,8	16,9

¹ Avser enbart felaktiga utbetalningar där 108 kap. 2 § SFB eller motsvarande bestämmelser i förordningar kan tillämpas för. Siffrorna inkluderar därmed inte de felaktiga utbetalningar som konstateras efter slutligt beslut om bostadsbidrag. Utfallet för tidigare år stämmer inte med årsredovisningen 2019 på grund av att ett nytt systemstöd införts under 2020 som påverkat hur antalet upptäckta felaktiga utbetalningar fördelades mellan åren 2019 och 2020. Antalet ärenden är något lägre för 2019 respektive något högre för 2020 jämfört med det faktiska utfallet.

² Felaktiga utbetalningar av solidariskt bostadsbidrag, som beviljats till två personer gemensamt, registreras på den person som har betalningsförmåga. Den könsuppdelade statistiken speglar därför inte könsfördelningen på ett helt rättvisande sätt.

³ Andelen kan inte relateras till antalet felaktiga utbetalningar i den översta tabellraden, eftersom andelen har beräknats utifrån felaktiga utbetalningar som hanterats under året.

Antalet felaktiga utbetalningar har minskat, samtidigt som andelen felaktiga utbetalningar orsakade av Försäkringskassan har ökat. En anledning till detta är troligen att det ansträngda arbetsläget lett till att ändringar i ärendena inte åtgärdats i tid för att kunna betala ut rätt bidrag. Andelen felaktiga utbetalningar som orsakade av Försäkringskassan är högre för män än för kvinnor. Antalet felaktiga utbetalningar är däremot högre till kvinnor, även i förhållande till hur många kvinnor som får bostadsbidrag. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara dessa skillnader.

Tabell 49 Intern försäkringskontroll, bostadsbidrag¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Antal granskade ärenden	–	–	1 875	–	–	1 012	1 291	1 334	2 887
Andel med avvikelse, procent ²	–	–	–	–	–	–	6,5	8,2	5,5

¹ För 2018 och 2019 kan statistiken inte delas upp per kön på grund av det gamla statistiksystemets uppbyggnad.

² Andelen kan inte jämföras med tidigare år eftersom urvalet för granskade ärenden har förändrats under 2020. I den slumpmässiga kontrollen ingår inte längre automathandlagda ärenden.

Antalet granskade ärenden har ökat. Sedan juli omfattar inte längre den löpande slumpkontrollen ärenden som handlagts helt automatiskt. Andelen med avvikelse har trots att dessa ärenden uteslutits minskat men resultatet ska tolkas med försiktighet.⁴² Avvikelserna beror främst på att bostadsbidraget beviljats från fel månad, beviljats för en längre period än vad den försäkrade har rätt till eller betalats ut till fel betalningsmottagare vid gemensam ansökan.⁴³

⁴² För mer information om förändringen, se avsnittet Försäkringskassans kvalitet i handläggningen, Rättslig kvalitet.

⁴³ Kvalitetsanalys för bostadsbidrag avseende perioden 2019-09-01–2020-08-31, dnr 0317–2019.

Tabell 50 Omprövningar, bostadsbidrag

	Kvinnor			Män			Totalt ¹		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Inkomna ärenden, antal	3 866	3 961	4 628	2 295	2 353	2 818	6 163	6 316	7 447
Avgjorda ärenden, antal	3 744	4 222	3 833	2 201	2 538	2 361	5 945	6 760	6 194
Ändrade beslut, procent	31,2	32,0	29,1	27,7	31,7	32,5	29,9	31,9	30,4

¹ Den könsuppdelade statistiken summerar inte till totalen på grund av registreringar med okänt kön.

Antalet omprövningar har ökat jämfört med föregående år. Orsaken är dock teknisk: ändringar av besluten på grund av att det kommit in nya uppgifter gjordes tidigare utan en formell omprövning, men syns från och med i år i statistiken. Andelen beslut som ändras efter omprövning har minskat något. Andelen beslut som ändras är till skillnad från tidigare år något högre för män än för kvinnor.

Tabell 51 Mål i förvaltningsrätt, bostadsbidrag

	2018	2019	2020
Inkomna ärenden	406	566	443
Avgjorda ärenden	268	433	601
Ändrade beslut, procent	13,1	9,9	10,5

¹ Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av att Domstolsverket inte har könsuppdelad statistik.

Källa Domstolsverket.

Antalet ärenden som kommit in till förvaltningsrätten har minskat samtidigt som antalet avgjorda ärenden har ökat jämfört med föregående år. Andelen beslut som ändras har ökat något. Anledningen till att beslut ändras är ofta att förvaltningsrätten gör en annan bedömning av om de sökande bor tillsammans eller inte, eller av rätten till bostadsbidrag om sökande inte är vårdnadshavare till barnet.⁴⁴

De försäkrades upplevelse av den rättsliga kvaliteten

Upplevelsen av den rättsliga kvaliteten inom bostadsbidrag är oförändrad sedan föregående år. Medelvärde på en femgradig skala uppgår till 3,6. Män är mer positiva till den rättsliga kvaliteten; för dem uppgår medelvärde till 3,8 medan det för kvinnor uppgår till 3,5.

Skyndsamhet

Försäkringskassan bedömer att skyndsamheten inom bostadsbidrag är tillfredsställande och har utvecklats positivt sedan föregående år.

Tabell 52 Handläggningstider, antal dagar i genomsnitt

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2019–2020, procent
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	
Bostadsbidrag	24	30	30	29	34	32	26	32	31	-2,7

⁴⁴ Kvalitetsanalys för bostadsbidrag avseende perioden 2019-09-01–2020-08-31, dnr0317-2019.

Tabell 54 Pågående ärenden, antal

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Bostadsbidrag	14 178	18 348	19 210	11 595	13 099	12 594	25 773	31 447	31 804

Den genomsnittliga handläggningstiden har minskat medan antalet pågående ärenden ökat något. Bakgrunden till detta är ett stort antal pågående ärenden vid ingången av året samt att ärendeinflödet ökat på grund av pandemin. Under mars till augusti ansökte cirka 18 000 fler hushåll än prognostiserat om bostadsbidrag. För att hantera det ökande inflödet har handläggare från andra förmåner lånats in.

Det tar längre tid att handlägga mäns ärenden jämfört med kvinnors. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

De försäkrades upplevelse av skyndsamheten inom bostadsbidrag är oförändrad sedan föregående år. Medelvärde på en femgradig skala uppgår till 3,7. Det finns inga skillnader i resultaten mellan könen.

Service

Försäkringskassan bedömer att servicen inom bostadsbidrag är tillfredsställande med en oförändrad utveckling.

Tillgänglighet och väntetider i telefon

Antalet telefonsamtal har ökat, från 324 300 under 2019 till 346 600 under 2020. Ökningen sammanfaller med att pandemin tog fart i mars, och beror sannolikt både på att antalet ansökningar om bostadsbidrag har ökat och på frågor om det nya tilläggsbidraget som infördes i juli. Men trots ökningen ligger tillgängligheten i telefon kvar på 86 procent och väntetiden på 12 minuter, vilket är samma nivåer som föregående år. En bidragande orsak till detta är att handläggare från andra förmåner har stöttat i telefonin.

Användning av e-tjänster

Tabell 55 Användning av e-tjänsten inom bostadsbidrag, procent

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Andel ansökan via e-tjänsten	50,0	65,6	81,9	31,8	53,4	76,5	42,2	60,6	79,8

Andelen ansökningar via e-tjänsten fortsätter att öka och ligger nu på 80 procent. Sedan det under 2019 blev möjligt att använda e-tjänsten även för två personer som ansöker gemensamt har användandet av e-tjänsten ökat markant. Fler kvinnor än män ansöker via e-tjänsten, men utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara denna skillnad.

De försäkrades upplevelse av tillgänglighet och bemötande

Det sammanvägda resultatet i kundundersökningen för tillgänglighet och bemötande inom bostadsbidrag är oförändrat sedan föregående år. Medelvärde på en femgradig skala uppgår till 4,0. Det finns inte några statistiskt säkerställda förändringar för de enskilda frågorna sedan föregående år. Det bästa omdömet får bemötandet, medan de försäkrade är mindre positiva när det gäller möjligheten att få veta vad som händer i deras ärende. Män är mer positiva till Försäkringskassans kunskap om bidrag och ersättningar, 4,2 för män jämfört med 4,0 för kvinnor. I övrigt finns inga skillnader mellan könen i resultaten för tillgänglighet och bemötande.

Produktivitet

Försäkringskassan bedömer att produktiviteten inom bostadsbidrag är tillfredsställande och styckkostnaderna har minskat.

Tabell 56 Styckkostnad, bostadsbidrag

	2018	2019	2020	Förändring 2019–2020, procent	Förvaltnings- kostnad 2020, miljoner kronor
Kronor per beslut, löpande pris	735	799	765	–4,2	358
Kronor per beslut, fast pris	708	756	721	–4,7	337

Styckkostnaden per beslut har minskat. En bidragande orsak är att antalet beslut per årsarbetare har ökat något. En trolig anledning till det är att vi prioriterat att utreda, bedöma och betala ut ersättning framför andra aktiviteter.

Föräldrapenning

I detta avsnitt redovisas resultaten avseende handläggningen av föräldrapenning och hur den har utvecklats med utgångspunkt i aspekterna rättslig kvalitet, skyndsamhet, service och produktivitet.

Pandemin har inte haft några direkta konsekvenser för föräldrapenning. Däremot har vissa moment i handläggningen förenklats under en period för att skapa förutsättningar att kunna stötta handläggningen i andra förmåner som varit mer påverkade. Bland annat har utredningen av de sökandes sjukpenninggrundande inkomst förenklats.

Försäkringskassan bedömer att den rättsliga kvaliteten inom föräldrapenning är tillfredsställande och har utvecklats positivt sedan föregående år. Handläggarna har goda förmånskunskaper och it-systemet har fungerat väl. Antalet felaktiga utbetalningar har minskat vilket även andelen som orsakas av Försäkringskassan har gjort. Andelen avvikelser i den interna försäkringskontrollen är fortsatt låg.

Skyndsamheten bedöms också som tillfredsställande och har utvecklats positivt sedan föregående år. Automatiseringsgraden har ökat, handläggningstiden och antalet pågående ärenden har minskat.

Servicebedöms som tillfredsställande och har utvecklats positivt. Både tillgängligheten och väntetiden i telefon har förbättrats och användningen av e-tjänster ligger kvar på en hög nivå.

Styckkostnaden har minskat något och produktiviteten bedöms som tillfredsställande.

Rättslig kvalitet

Försäkringskassan bedömer att den rättsliga kvaliteten inom föräldrapenning är tillfredsställande och har utvecklats positivt sedan föregående år. Kontrollerna i it-systemet har fungerat väl, vilket skapar goda förutsättningar för en likformig och korrekt handläggning.

Resultat av uppföljningar och granskningar

Nästan 60 procent av alla ärenden om föräldrapenning handläggs helt automatiskt. Ärenden som systemet inte själv kan ta hand om faller ut för åtgärd av handläggare innan den automatiska handläggningen tar vid igen. Skulle någon av kontrollerna inte fungera signalerar systemet detta. Systemet har fungerat i stort sett utan störningar under året, vilket skapat goda förutsättningar för likformig och korrekt rättstillämpning.

För att säkerställa att systemet fungerar följer vi löpande hur många ärenden som faller ut för manuell handläggning och vidtar åtgärder om antalet avviker från tidigare perioder. Vi testar systemet och övervakar produktionsvolymen, men inga åtgärder har behövt vidtas under året.

De medarbetare som handlägger föräldrapenning arbetar också med tillfällig föräldrapenning. När inflödet av ansökningar om tillfällig föräldrapenning på grund av pandemin ökade kraftigt prioriterade vi därför handläggningen av dessa framför uppföljningen av föräldrapenning. Det innebär att det finns något färre kunskapsunderlag i år jämfört med föregående år. Vi har dock tillräckliga underlag för att bedöma den rättsliga kvaliteten i handläggningen av föräldrapenning.

Uppföljningarna visar att handläggarna har goda förmånskunskaper. Inom det förvaltningsrättsliga området är styrkorna handläggarnas muntliga kontakter med föräldrarna och förstågan att driva ärendena framåt. Dokumentationen har blivit bättre, men är fortfarande ett utvecklingsområde, liksom bedömningen av barns bosättning.

Under året har vi arbetat med att försöka förstå varför vissa ärenden tar längre tid. Vi har även arbetat med att öka kvaliteten i dokumentation samt för att förbättra hur vi begär in kompletterande uppgifter muntligt i stället för skriftligt.

Indikatorer

Här redovisas ett antal indikatorer som är relevanta för bedömningen av den rättsliga kvaliteten i handläggningen av föräldrapenning.

Tabell 57 Felaktiga utbetalningar, föräldrapenning¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Felaktiga utbetalningar, antal	10 652	10 991	9 504	6 102	7 056	7 221	16 754	18 047	16 725
Handlagda felaktiga utbetalningar, andel orsakade av Försäkringskassan, procent ¹	31,2	25,4	19,3	24,1	17,6	11,6	28,6	22,4	16,0

¹ Utfallet för tidigare år stämmer inte med årsredovisningen 2019 på grund av att ett nytt systemstöd införts under 2020 som påverkat hur antalet upptäckta felaktiga utbetalningar fördelades mellan åren 2019 och 2020. Antalet ärenden är något lägre för 2019 respektive något högre för 2020 jämfört med det faktiska utfallet.

² Andelen kan inte relateras till antalet felaktiga utbetalningar i den översta tabellraden, eftersom andelen har beräknats utifrån felaktiga utbetalningar som hanterats under året.

Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har minskat sedan förra året. Det kan vara en följd av att vi har infört kontroller före utbetalning. Andelen felaktiga utbetalningar som orsakas av Försäkringskassan fortsätter att minska. En större andel kvinnor än män har fått felaktiga utbetalningar orsakade av Försäkringskassan. Skillnaderna är stora och har ökat, men utifrån tillgängliga underlag så kan vi inte förklara vad de beror på.

Tabell 58 Intern försäkringskontroll, föräldrapenning¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Antal granskade ärenden	–	–	1 241	–	–	722	1 275	1 349	1 963
Andel med avvikelse, procent ²	–	–	–	–	–	–	1,3	1,2	1,3

¹ För 2018 och 2019 kan statistiken inte delas upp per kön på grund av det gamla statistiksystemets uppbyggnad.

² Andelen kan inte jämföras med tidigare år eftersom urvalet för granskade ärenden har förändrats under 2020. I den slumpmässiga kontrollen ingår inte längre automathandlagda ärenden.

Andelen avvikelser har ökat något. Sedan juli omfattar inte längre den löpande slumpkontrollen ärenden som handlagts helt automatiskt och resultatet ska därför tolkas med försiktighet.⁴⁵ Avvikelser består oftast av att föräldrarna fått en utbetalning för tid innan föräldern eller barnet omfattas av socialförsäkringen, eller att det så kallade 240-dagarsvillkoret⁴⁶ i föräldraförsäkringen inte har utretts tillräckligt.

⁴⁵ För mer information om förändringen, se avsnittet Försäkringskassans kvalitet i handläggningen, Rättslig kvalitet.

⁴⁶ Ett särskilt villkor (12 kap. 35 § SFB) som måste vara uppfyllt för att föräldern ska kunna få ersättning utifrån sin årsinkomst. Om villkoret inte är uppfyllt betalas ersättning ut enligt grundnivån för de första 180 dagarna som tas ut för barnet och först därefter kan föräldern få ersättningen beräknad utifrån sin årsinkomst.

Tabell 59 Omprövningar, föräldrapenning

	Kvinnor			Män			Totalt ¹		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Inkomna ärenden, antal	799	679	657	705	679	796	1 504	1 359	1 454
Avgjorda ärenden, antal	861	735	655	742	703	814	1 603	1 439	1 470
Ändrade beslut, procent	39,1	41,5	41,4	46,0	47,8	46,1	42,3	44,5	43,9

¹ Den könsuppdelade statistiken summerar inte till totalen på grund av registreringar med okänt kön.

Något fler ärenden har omprövats än under föregående år. Antalet ärenden som ändras efter omprövning har däremot minskat något. Den vanligaste anledningen till att ett beslut ändras vid omprövning är att det har tillkommit nya underlag. Män är överrepresenterade vad gäller begäran om omprövning. Det är också fler män än kvinnor som får sina beslut ändrade efter omprövning. Skillnaden kan inte förklaras utifrån tillgängliga underlag.

Tabell 60 Mål i förvaltningsrätt, föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning¹

	2018	2019	2020
Inkomna ärenden	269	287	339
Avgjorda ärenden	207	287	328
Ändrade beslut, procent	15,9	14,6	10,7

¹ Föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning särredovisas inte av Domstolsverket. Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av att Domstolsverket inte har könsuppdelad statistik.

Källa: Domstolsverket.

Något fler ärenden har överklagats i år. Andelen som ändras har dock minskat. I förhållande till de ungefär 7,8 miljoner beslut som hanteras inom föräldraförsäkringen varje år är det ett mycket litet antal som överklagas och ändras. Detta tyder på att besluten i stor utsträckning är korrekta.

De försäkrades upplevelse av den rättsliga kvaliteten

Upplevelsen av den rättsliga kvaliteten inom föräldrapenning är oförändrad sedan föregående år. Medelvärdet på en femgradig skala uppgår till 3,6. Män är mer positiva till den rättsliga kvaliteten; för dem uppgår medelvärdet till 3,7 medan det för kvinnor uppgår till 3,5.

Skyndsamhet

Försäkringskassan bedömer att skyndsamheten inom föräldrapenning är tillfredsställande och har utvecklats positivt sedan föregående år.

Tabell 61 Handläggningstider, antal dagar i genomsnitt¹

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2019–2020, procent
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	
Föräldrapenning	6,6	7,7	4,3	7,6	9,1	4,7	7,0	8,3	4,5	-46,0

¹ Resultaten skiljer sig från något årsredovisningen 2019 på grund av ny datakälla.

Tabell 62 Pågående ärenden, antal¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Föräldrapenning	42 695	49 802	24 456	30 900	37 927	16 321	73 595	87 729	40 777

¹ Pågående ärenden innefattar endast ärenden som handläggs manuellt.

Automatiseringsgraden för föräldrapenning har ökat från 55,5 till 58,8 procent och handläggningstiden och antalet pågående ärenden har minskat. Utöver den höjda automatiseringsgraden beror de förbättrade resultaten troligtvis på att utredningen av de sökandes sjukpenninggrundande inkomst har förenklats för att ge handläggarna bättre möjlighet att möta det ökade antalet ärenden som förväntades med anledning av pandemin. De förenklade utredningarna gjordes från början av april till början av oktober för att sedan återupptas från den 21 december. De förenklade utredningarna innebar att komplettering behövde begäras in i färre ärenden.

Skillnaden i handläggningstid mellan kvinnor och män är liten och har minskat sedan föregående år. De försäkrades upplevelse av skyndsamheten inom föräldrapenning är dock oförändrad sedan föregående år. Medelvärdet på en femgradig skala uppgår till 3,8. Män upplever i större utsträckning än kvinnor att deras ärende handläggs snabbt. För män uppgår medelvärdet till 3,9 medan det för kvinnor uppgår till 3,7.

Service

Försäkringskassan bedömer att servicen inom föräldrapenning är tillfredsställande och har utvecklats positivt sedan föregående år.

Tillgänglighet och väntetider i telefon

Antalet telefonsamtal har minskat från 844 000 till 652 000 i år. Tillgängligheten har ökat från 84 till 90 procent medan den genomsnittliga väntetiden har förkortats och nu ligger på 9 minuter mot 13 minuter förra året.

Användning av e-tjänster

Tabell 63 Användning av e-tjänster inom föräldrapenning, procent

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Andel ansökan via e-tjänst	98,3	98,9	99,1	98,7	99,2	99,3	98,4	99,0	99,2
Andel avstå/ta tillbaka föräldrapenning via e-tjänst	94,9	97,3	98,1	94,5	96,8	97,4	94,6	96,9	97,5

Andelen personer som ansöker om föräldrapenning och avstår eller tar tillbaka föräldrapenning via e-tjänsten har ökat ytterligare från en redan hög nivå.

De försäkrades upplevelse av tillgänglighet och bemötande

Det sammanvägda resultatet i kundundersökningen för tillgänglighet och bemötande inom föräldrapenning är oförändrat sedan föregående år. Medelvärdet uppgår till 3,9 på en femgradig skala. Det bästa omdömet får bemötandet, 4,3, medan de försäkrade är mindre positiva när det gäller möjligheten att komma i kontakt med rätt person, 3,5. Det finns inga skillnader i resultaten mellan könen.

Produktivitet

Försäkringskassan bedömer att produktiviteten inom föräldrapenning är tillfredsställande och styckkostnaden har minskat något.

Tabell 64 Styckkostnad, föräldrapenning

	2018	2019	2020	Förändring 2019–2020, procent	Förvaltnings- kostnad 2020, miljoner kronor
Kronor per beslut, löpande pris	202	197	198	0,2	632
Kronor per beslut, fast pris	195	187	186	–0,3	595

Styckkostnaderna har minskat något. Automatiseringsgraden har ökat, vilket till en del beror på den förenklade hantering av sjukpenninggrundande inkomst som under en period infördes till följd av pandemin.

Merkostnadsersättning

I detta avsnitt redovisas resultaten avseende handläggningen av merkostnadsersättning och hur den har utvecklats med utgångspunkt i aspekterna rättslig kvalitet, skyndsamhet, service och produktivitet.

Merkostnadsersättning infördes 2019, och även under 2020 har arbetet fortsatt med att utveckla it-systemet för handläggningsstöd, uppdatera styrande och stödjande dokument samt uppdatera webbplatsen och e-tjänsten. Vi har också börjat arbeta med att förbättra informationen om förmånen och e-tjänsten för ansökan.

Handläggningen av merkostnadsersättning har inte direkt påverkats av pandemin men i enlighet med myndighetens pandemiplan har bedömning av rätten till ersättning samt utbetalning prioriterats framför kvalitetsuppföljningar och andra aktiviteter. Det har bland annat inneburit att vi inte har tillräckliga underlag för att tillämpa modellen för att bedöma den rättsliga kvaliteten i år.

Det stora antalet pågående ärenden som uppstod i samband med införandet har fortsatt att öka, och en handlingsplan har tagits fram för att åtgärda situationen. Det ökade antalet pågående ärenden och de ökade handläggningstiderna har även lett till att antalet telefonsamtal har ökat. Vi har vidtagit åtgärder för att balansera servicenivån i förhållande till att prioritera tillgänglig handläggningstid.

Service bedöms som tillfredsställande i förhållande till den ökade mängden samtal. Tillgängligheten i telefonin har minskat och väntetiden har ökat under året. Användningen av e-tjänster har ökat.

Produktiviteten bedöms som tillfredsställande. Styckkostnaderna har minskat och antalet beslut per årsarbetskraft har ökat.

Rättslig kvalitet

Som anges i inledningen kan vi inte bedöma nivån eller utvecklingen av den rättsliga kvaliteten inom merkostnadsersättning, eftersom vi på grund av pandemin saknar tillräckliga underlag. Det går inte att säkert avgöra om nyckelkontrollerna i handläggningen är genomförda i all väsentlighet, eftersom färre uppföljningar har genomförts, men de underlag som finns indikerar att så är fallet. Att nyckelkontroller är genomförda kontrolleras också i samband med att beslut fattas.

Resultat av uppföljningar och granskningar

Uppföljning av ärenden med Försäkringskassans uppföljningsverktyg har genomförts i få ärenden. I det redovisade underlaget för året finns det emellertid inte något som tyder på att nyckelkontrollerna inte har genomförts i all väsentlighet.

Konsumentverket fick den 23 mars 2020 i uppdrag att ta fram ett referensmaterial för vad som utgör normala kostnader för personer utan funktionsnedsättning.⁴⁷ Syftet med referensmaterialet är att fungera som stöd för Försäkringskassans handläggning av merkostnadsersättning.

Inspektionen för socialförsäkringen (ISF) lade i maj 2020 fram sin rapport *Införandet av omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning*.⁴⁸ I rapporten framgår i huvudsak att införandet av de nya förmånerna och utfasningen av vårdbidrag och handikappersättning har lett till negativa och allvarliga konsekvenser för de försäkrade till följd av långa handläggningstider. Detta beror bland annat på att Försäkringskassan varken haft tillräcklig kapacitet inom handläggningen eller fått ökade anslag för att finansiera införandet. ISF ser även att Försäkringskassan har genomfört betydande informationsinsatser utan att nå ända fram till målgruppen, särskilt för merkostnadsersättning. Det beror på att förmånen är komplicerad och svår att beskriva på ett pedagogiskt sätt.

Indikatorer

Här redovisas ett antal indikatorer som är relevanta för den rättsliga kvaliteten i handläggningen av förmånen. Eftersom förmånen infördes 2019 kan resultaten inte jämföras med tidigare år.

Tabell 65 Felaktiga utbetalningar, merkostnadsersättning

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Felaktiga utbetalningar, antal	–	0	9	–	1	15	–	1	24
Handlagda felaktiga utbetalningar, andel orsakade av Försäkringskassan, procent ¹	–	0	40,0	–	0	41,7	–	0	40,9

¹ Andelen kan inte relateras till antalet felaktiga utbetalningar i den översta tabellraden, eftersom andelen har beräknats utifrån felaktiga utbetalningar som hanterats under året.

Antalet upptäckta felutbetalningar har ökat men är fortfarande på en låg nivå. Eftersom underlaget är så litet är det inte möjligt att uttala sig om eventuella könsskillnader.

Tabell 66 Intern försäkringskontroll, merkostnadsersättning¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Antal granskade ärenden	–	–	1 042	–	–	882	–	671	1 924
Andel med avvikelse, procent ²	–	–	–	–	–	–	–	2,7	1,8

¹ För 2018 och 2019 kan statistiken inte delas upp per kön på grund av det gamla statistiksystemets uppbyggnad.

Andelen ärenden med avvikelser som upptäcks i den interna försäkringskontrollen har minskat. De vanligaste orsakerna till avvikelser är att det belopp som betalas ut inte stämmer med beslutad nivå och förmånstid.

⁴⁷ Regeringsbeslut 2020-03-19 Uppdrag att bistå Försäkringskassans med ett referensmaterial om normala levnadskostnader.

⁴⁸ ISF, Rapport 2020:5 Införandet av omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning. En granskning av hur Försäkringskassan har infört två nya förmåner i sin verksamhet till personer med funktionsnedsättning.

Tabell 67 Omprövningar, merkostnadsersättning

	Kvinnor			Män			Totalt ¹		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Inkomna ärenden, antal	–	74	680	–	42	324	–	116	1 005
Avgjorda ärenden, antal	–	53	512	–	24	237	–	77	749
Ändrade beslut, procent	–	1,9	5,5	–	8,3	9,3	–	3,9	6,7

¹ Den könsuppdelade statistiken summerar inte till totalen på grund av registreringar med okänt kön.

Andelen beslut som ändras efter omprövning har ökat, men är fortfarande på en låg nivå. Den vanligaste orsaken till att ett beslut ändras är att det kommit in nya underlag. Andelen ändrade beslut som avser män är högre än andelen som avser kvinnor. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

Tabell 68 Mål i förvaltningsrätt, merkostnadsersättning¹

	2018	2019	2020
Inkomna ärenden	–	310	254
Avgjorda ärenden	–	230	273
Ändrade beslut, procent	–	10,4	9,9

¹ Merkostnadsersättning och handikappersättning särredovisas inte av Domstolsverket. Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av att Domstolsverket inte har könsuppdelad statistik.

Källa: Domstolsverket.

Antal ärenden som överklagas till förvaltningsrätten har minskat. Andelen beslut som ändras ligger på en oförändrad nivå. Eftersom resultaten för merkostnadsersättning även inkluderar handikappersättning vet vi inte i vilken omfattning resultatet avser respektive förmån.

De försäkrades upplevelse av den rättsliga kvaliteten

Medelvärde på en femgradig skala uppgår till 2,9. Det finns inga skillnader mellan könen i resultaten. Undersökningen genomfördes för första gången 2020.

Skyndsamhet

Försäkringskassan bedömer att skyndsamheten inom merkostnadsersättning inte är tillfredsställande.

Insatser under året

En handlingsplan som beskriver åtgärder som har vidtagits för att minska balansen av ärenden har tagits fram under året.⁴⁹ Bland annat har två insatser med utökad beslutsfattarekapacitet genomförts. Insatserna bidrog till att fler beslut kunde fattas och flödet för att lämna ärendet till beslutsfattare jämnades ut. Även tester av olika arbetssätt för att effektivisera handläggningen har genomförts.⁵⁰

Tabell 69 Handläggningstider, antal dagar i genomsnitt

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Merkostnadsersättning	–	186	273	–	194	298	–	188	281

⁴⁹ Handlingsplan, Samlade åtgärder för OMV/MEK 2020.

⁵⁰ Kvalitetsanalys för omvårdnadsbidrag avseende perioden 2019-09-01—2020-08-31, dnr 2020/003343.

Tabell 70 Pågående ärenden, antal

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Merkostnadsersättning	–	7 491	12 946	–	3 482	6 213	–	10 973	19 159

Den genomsnittliga handläggningstiden och antalet pågående ärenden har ökat på grund av att det har saknats tillräcklig kapacitet för att hantera den stora mängden ärenden. Det tar längre tid att handlägga mäns ansökningar, men skillnaden mellan könen kan inte förklaras utifrån tillgängligt underlag.

De försäkrades upplevelse av skyndsamheten inom merkostnadsersättning uppgår till 2,5 på en femgradig skala. Det finns inga skillnader mellan könen i resultaten. Jämförelse med tidigare år kan inte göras eftersom undersökningen genomfördes första gången 2020.

Service

Försäkringskassan bedömer att servicen inom merkostnadsersättning är tillfredsställande.

Åtgärder har genomförts för att balansera servicenivån i förhållande till att öka tillgänglig handläggningstid genom att resurser har prioriterats till handläggningen.⁵¹

Antal samtal har ökat. Ökningen beror sannolikt på samtal till följd av lång handläggningstid samt på nya övergångsbestämmelser för förlängt vårdbidrag.

Tillgänglighet och väntetider i telefon

Antalet inkommande telefonsamtal har mer än fördubblats sedan föregående år, från 11 100 till 24 900. Tillgängligheten har minskat från 89 till 82 procent. Den genomsnittliga väntetiden har ökat och uppgår till 17 minuter jämfört med 7 minuter förra året.

Användning av e-tjänster

Tabell 71 Användning av e-tjänster inom merkostnadsersättning, procent

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Merkostnadsersättning, andel ansökan via e-tjänsten	–	74,5	75,7	–	55,4	57,9	–	68,7	70,2

Andelen enskilda som använder sig av e-tjänsten för merkostnadsersättning har ökat. Skillnaden mellan könen kan inte förklaras utifrån tillgängligt underlag.

De försäkrades upplevelse av tillgänglighet och bemötande

Det sammanvägda resultatet i kundundersökningen för tillgänglighet och bemötande inom merkostnadsersättning uppgår till 3,5 på en femgradig skala. Det finns inga skillnader mellan könen i resultaten. Jämförelse med tidigare år kan inte göras eftersom undersökningen genomfördes första gången 2020.

⁵¹ Handlingsplan, Samlade åtgärder för OMV/MEK 2020.

Produktivitet

Försäkringskassan bedömer att produktiviteten inom merkostnadsersättningen är tillfredsställande och styckkostnaderna har minskat.

Tabell 72 Styckkostnad, merkostnadsersättning

	2018	2019	2020	Förändring 2019–2020, procent	Förvaltnings- kostnad 2020, miljoner kronor
Kronor per beslut, löpande pris	–	16 999	8 258	–51,4	183
Kronor per beslut, fast pris	–	16 092	7 779	–51,7	172

Den minskade styckkostnaden kan främst förklaras av att antal beslut per årsarbetskraft har ökat från 57 till 114 för 2020. Bidragande orsaker till detta är insatsen med utökad beslutsfattarkapacitet samt att förmåga och kompetens hos handläggarna har utvecklats sedan förmånen infördes.

Nya och anpassade förmåner under pandemin

I detta avsnitt redovisas resultat för två nya förmåner som införts på grund av pandemin, ersättning för karensavdrag och ersättning till riskgrupper. Dessutom redovisas två förmåner vars regelverk ändrats på grund av pandemin, smittbärarsättning och ersättning till arbetsgivare för höga sjuklönekostnader.

De nya förmånerna ersättning för karensavdrag och ersättning till riskgrupper ska tillsammans med förändringarna i det befintliga regelverket underlätta för medborgare och arbetsgivare att följa rekommendationerna för att minska smittspridningen. De ska också stödja arbetsgivarna ekonomiskt genom att låta staten stå för en större del av deras sjuklönekostnader.

Försäkringskassan har på mycket kort tid skapat e-tjänster för ansökan om de nya förmånerna. Syftet var att göra det enkelt att ansöka. Men det var också nödvändigt för att underlätta handläggningen, eftersom det rör sig om betydande volymer som inte var möjliga att hantera utan stora konsekvenser för både de försäkrade och Försäkringskassans ordinarie verksamhet. På grund av att utvecklingen behövde ske så snabbt har vi dock varit tvungna att prioritera ner utvecklingen av automatiska kontroller för att minska antalet bidragsbrott och felaktiga utbetalningar. Vissa justeringar i systemet har gjorts efterhand, men eftersom ersättningarna kommer att finnas under en begränsad tid finns inte förutsättningar för större satsningar på fler automatiska kontroller. Däremot genomför vi manuella kontroller baserade på riskbaserade urval.

Nedan redogörs närmare för utvecklingen för dessa förmåner under 2020.

Ersättning för karensavdrag

Ersättning för karensavdrag är en ny förmån som införts på grund av pandemin. Ersättningen kan betalas ut med ett schablonbelopp motsvarande 804 kronor⁵² per dag till anställda som har fått karensavdrag på sin sjuklön och till egenföretagare som har karens i sjukperiodens början. Arbetslösa behöver inte ansöka om ersättningen, eftersom inget avdrag för karens görs för dem under pandemin.

Förmånen omfattar i princip hela den förvärvsarbetande befolkningen. En helt manuell handläggning av dessa ärenden hade därför fått stora konsekvenser, både för de försäkrade och för Försäkringskassan i form av långa handläggningstider och stora ärendevolymer. På kort tid utvecklades därför en ny e-tjänst och en till stor del automatiserad handläggning. E-tjänsten lanserades 7 april med möjlighet att ansöka retroaktivt från den 11 mars.

Antalet ansökningar om förmånen var som högst under vecka 15 och 16 när ersättningen introducerades, det kom då in cirka 225 000 ansökningar i veckan. När fler försäkrade fick

⁵² Innan 1 juni 2020 var ersättningsbeloppet 700 kr före skatt, från och med 1 juni 2020 höjdes ersättningen till 804 kr före skatt.

möjlighet att arbeta hemifrån minskade inflödet, men i vecka 32 började antalet ansökningar öka igen. Mellan vecka 32 och 36 var det genomsnittliga inflödet cirka 60 000 ärenden i veckan för att under återstoden av året stabiliseras på i genomsnitt cirka 105 000 ärenden i veckan. Ökningen berodde till en del på att sjukfrånvaron alltid ökar under hösten, men även på pandemin.

Över 1,6 miljoner personer har fått ersättning för karensavdrag mellan april och december, vilket motsvarar cirka en fjärdedel av den arbetsföra befolkningen. Cirka 58 procent av förmånstagarna var kvinnor och cirka 42 procent män. Försäkringskassan har under året fattat beslut i cirka 3,8 miljoner ärenden, varav de flesta helt automatiskt. En person kan därmed ha ansökt och fått utbetalning för flera olika ersättningsperioder. Eftersom handläggningen till stor del är automatiserad har de försäkrade fått sin ersättning snabbt, i genomsnitt inom 4 dagar.

Förmånsutgifterna uppgår till cirka 3,3 miljarder kronor. Under pandemin görs inte avdrag för karens vid ansökan om sjukpenning för bland andra arbetslösa vilket innebär att en extra dag med sjukpenning i stället belastar förmånen sjukpenning. Innan ersättningen introducerades hade en del av förvaltningskostnaden hunnit belasta sjukpenning.

Ersättning till riskgrupper

Ersättning till riskgrupper består av två separata förmåner: viss förebyggande sjukpenning och viss smittbärandepening. Förmånerna ger ersättning till personer, eller deras anhöriga, som tillhör en riskgrupp och därmed riskerar att bli allvarligt sjuka i covid-19.

Viss förebyggande sjukpenning

Viss förebyggande sjukpenning omfattar personer som har en anställning eller är egenföretagare och helt eller delvis måste avstå från att arbeta för att undvika att smittas på arbetet. Ett villkor är också att arbetsgivaren inte kan erbjuda möjligheter att arbeta hemifrån eller erbjuda andra arbetsuppgifter.

Det har varit möjligt att ansöka om viss förebyggande sjukpenning sedan den 24 augusti. När förmånen introducerades fanns beslut om att den skulle gälla från och med den 1 juli till och med den 30 september och för högst 90 kalenderdagar. I november beslutade regeringen dock att förlänga ersättningsperioden året ut, och senare även om att utöka antalet dagar med ersättning till 184 dagar. Under tiden har även målgruppen utökats genom att fler diagnoser nu kan ligga till grund för att tillhöra en riskgrupp.

Förmånen handläggs manuellt, men det går att ansöka med en e-tjänst. Förmånen betalas ut med ett schablonbelopp motsvarande 804 kronor per dag.

Under den första veckan i augusti när det var möjligt att ansöka om förmånen kom det in cirka 1700 ansökningar. Redan andra veckan minskade inflödet till cirka 500 för att sedan stabiliseras på i genomsnitt 400 ansökningar i veckan fram till vecka 44. En trolig orsak till att inte fler personer har ansökt om ersättningen kan vara att många försäkrade redan hade hittat alternativa vägar för att lösa sin arbetssituation på ett smittsäkert sätt.

Sedan vecka 45 har dock inflödet ökat. Mellan vecka 45 och 53 låg det på i genomsnitt 580 ärenden i veckan, vilket sannolikt beror på den ökade smittspridningen i samhället.

Försäkringskassan har under året fattat beslut i cirka 9 400 ärenden om viss förebyggande sjukpenning. Över 6 200 personer har fått ersättningen, varav 55 procent var kvinnor och 45 procent män. En person kan därmed ha ansökt och fått utbetalning för flera olika ersättningsperioder. Förmånsutgifterna uppgår till cirka 194 miljoner kronor. Den genomsnittliga handläggningstiden var 19 dagar.

Viss smittbärrpenning

Viss smittbärrpenning riktar sig till personer som måste avstå från arbete för att undvika att smitta en närstående som ingår i en riskgrupp. Det gäller anhöriga som arbetar som personlig assistent till en vuxen person i riskgrupp eller som till viss del får närståendepenning för vård av vuxen person i riskgrupp. Förmånen handläggs manuellt och betalas ut med ett schablonbelopp motsvarande 804 kronor per dag.

Försäkringskassan har under året fattat beslut i cirka 704 ärenden om viss smittbärrpenning. Cirka 340 personer har fått ersättningen under året, varav 72 procent var kvinnor och 28 procent män. Den främsta orsaken till att en person inte beviljas ersättning är att hen inte har tillhört målgruppen för vilka som kan beviljas viss smittbärrpenning. Den genomsnittliga handläggningstiden var 14 dagar.

Smittbärrersättning

Smittbärrersättningen är en förmån som består av smittbärrpenning och ersättning för resekostnader.

Smittbärrpenning kan betalas ut till en person som inte kan arbeta på grund av att hen har eller antas ha en smittsam sjukdom. Smittan ska styrkas via ett läkarintyg. Under pandemin har förmånen utökats till fler målgrupper, och sedan oktober kan även den som lever ihop med smittad person ansöka om smittbärrpenning efter ett beslut om familjekarantän. En smittbärrare kan även få ersättning för resekostnader i samband med vårdbesök.

Smittbärrersättning är normalt sett en liten förmån. Under 2019 kom det in cirka 1 700 ansökningar om förmånen. Men från mars 2020 ökade antalet ansökningar drastiskt när smittan spreds i samhället. Senare påverkades mängden ansökningar även av hur många tester av misstänkt covid-19 regionerna hade möjlighet att göra. Under 2020 har antalet ansökningar om smittbärrpenning ökat från 350 till 29 357, en ökning med 8 288 procent. Samtidigt har antalet ansökningar om ersättning för resekostnader minskat med cirka 270 ansökningar, från 1 363 till 1 093. Minskningen beror troligtvis på att det med anledning av Folkhälsomyndighetens rekommendationer har gjorts färre resor under pandemin.

Försäkringskassan har under året fattat beslut i cirka 23 600 ärenden. Cirka 13 700 personer har fått ersättning, varav cirka 55 procent var kvinnor och cirka 45 procent män. En person kan därmed ansökt om och fått utbetalning för flera olika ersättningsperioder. Den genomsnittliga handläggningstiden var 17 dagar. Förmånsutgifterna uppgick till cirka 127 miljoner kronor.⁵³ Det var en ökning med 122 miljoner kronor eller 2 690 procent jämfört med 2019, då de uppgick till 5 miljoner kronor.

⁵³ Förmånsutgiften inkluderar utgifterna för smittbärrersättning och viss smittbärrpenning.

Ersättning för höga sjuklönekostnader

Förmånen ersättning för höga sjuklönekostnader⁵⁴ har anpassats för att stödja arbetsgivare vars sjuklönekostnader ökat på grund av pandemin. Arbetsgivarna fick ersättning för hela den sjuklönekostnad som de redovisade i arbetsgivardeklarationen under perioden april–juli. Från augusti till december har sedan kostnaden för sjuklön ersatts enligt olika procentsatser beroende på hur höga de varit.

Ersättningen betalas ut via företagets skattekonto och arbetsgivaren betalar ut sjuklön till anställda som vanligt. Utbetalningen till skattekontot görs under pandemin per månad i stället för per år, vilket innebär att de kostnader som redovisas för april ersätts i maj, medan ersättningen i vanliga fall betalas ut retroaktivt året efter. Handläggningen är till stor del automatiserad och efterkontroller sker löpande över en viss beloppsgräns.

Förmånsutgifterna för ersättning för sjuklönekostnader uppgick under året till cirka 19,5 miljarder kronor, varav cirka 18 miljarder kronor var pandemirelaterade kostnader. Det motsvarar en ökning med cirka 18,5 miljarder kronor eller 1 687 procent jämfört med 2019, när förmånsutgifterna uppgick till cirka 1 miljard kronor. Beslut har tagits i cirka 450 000 ärenden där kostnaderna varit relaterade till pandemin.

Särskilda kontrollinsatser inom nya och anpassade förmåner

Under våren analyserades riskerna för felaktiga utbetalningar i de förmåner som var nya eller hade anpassats på grund av pandemin. Till följd av dessa analyser gör kontrollutredningsverksamheten särskilda kontroller, främst av ersättning för sjuklönekostnader till arbetsgivare. Sedan april gör även den interna försäkringskontrollen ett löpande slumputtag av smittbärrapenning. Under året hade de också gjort en riktad kontroll av ersättning till riskgrupper. I den löpande slumpkontrollen av ersättning för karensavdrag har den interna försäkringskontrollen upptäckt flera fall av systematiska uttag och lämnat impulser till kontrollutredning.

Se avsnitt Säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott för beskrivning av Försäkringskassans samverkan med andra berörda myndigheter om de nya förmånerna.

⁵⁴ Ersättning för höga sjuklönekostnader har anpassats och kallas under pandemin Ersättning för sjuklönekostnader.

Omvårdnadsbidrag

I detta avsnitt redovisas resultaten avseende handläggningen av omvårdnadsbidrag och hur den har utvecklats med utgångspunkt i aspekterna rättslig kvalitet, skyndsamhet, service och produktivitet.

Omvårdnadsbidrag infördes 2019, och även under 2020 har arbetet fortsatt med att utveckla it-systemet för handläggningsstöd, uppdatera styrande och stödjande dokument samt uppdatera webbplatsen och e-tjänsten.

Antalet pågående ärenden och handläggningstiden har fortsatt att öka. Orsaken till detta är den korta förberedelse tiden inför lagändringen, den ursprungliga utformningen av övergångsbestämmelserna samt otillräcklig finansiering för administration av förmånerna. Detta har medfört att det inte har funnits tillräcklig kapacitet i handläggningen. Det ökade antalet pågående ärenden och den ökade handläggningstiden har även lett till att antalet telefonsamtal har ökat, och åtgärder har genomförts för att balansera servicenivån i förhållande till att prioritera tillgänglig handläggningstid. Från och med september 2020 har resurser från andra delar av verksamheten tillfälligt tillförts för att stötta handläggningen av omvårdnadsbidrag

Den 1 juli infördes nya övergångsbestämmelser för vårdbidrag. Syftet var att åtgärda det glapp i utbetalning som uppstod när vårdbidraget fasades ut vid införandet av omvårdnadsbidraget i januari 2019.

Handläggningen av omvårdnadsbidrag har inte direkt påverkats av pandemin, men i enlighet med myndighetens pandemiplan har bedömning av rätten till ersättning samt utbetalning prioriterats framför kvalitetsuppföljningar och andra aktiviteter. Det har bland annat inneburit att vi inte har tillräckliga underlag för att tillämpa modellen för att bedöma den rättsliga kvaliteten för i år.

Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar och andelen felaktiga utbetalningar som har orsakats av Försäkringskassan har ökat något, men ligger fortfarande på en låg nivå. Även antalet ärenden med avvikelser som upptäcks i den interna försäkringskontrollen har ökat något från en låg nivå. Det gäller även andelen beslut som ändras efter omprövning.

Skyndsamheten bedöms som inte tillfredsställande, och den genomsnittliga handläggningstiden har ökat. Vi har gjort insatser för att åtgärda detta.

Service bedöms som tillfredsställande. Tillgängligheten i telefonin har minskat och väntetiden har ökat under året. Användningen av e-tjänster har ökat. Vi har vidtagit åtgärder för att balansera servicenivån i förhållande till tid som läggs på handläggning.

Produktiviteten bedöms som tillfredsställande. Styckkostnaderna har minskat och antalet beslut per årsarbetskraft har ökat.

Rättslig kvalitet

Som anges i inledningen kan vi inte bedöma nivån eller utvecklingen av den rättsliga kvaliteten inom omvårdnadsbidrag enligt modellen, eftersom vi på grund av pandemin saknar tillräckliga underlag. Det går inte att säkert avgöra om nyckelkontrollerna i handläggningen är genomförda i all väsentlighet, eftersom färre uppföljningar har genomförts, men de underlag som finns indikerar att så är fallet. Att nyckelkontroller är genomförda kontrolleras också i samband med att beslut fattas.

Resultat av uppföljningar och granskningar

Uppföljning av ärenden med Försäkringskassans uppföljningsverktyg har genomförts i få ärenden. I enlighet med myndighetens pandemiplan har vi prioriterat bedömning av rätten till ersättning samt utbetalning. I det redovisade underlaget för året finns det emellertid inte något som tyder på att nyckelkontrollerna inte har genomförts i all väsentlighet.

Inspektionen för socialförsäkringen (ISF) lade i maj fram sin rapport *Införandet av omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning*.⁵⁵ Rapporten visar att införandet av de nya och utfasningen av vårdbidrag och handikappersättning har fått allvarliga negativa konsekvenser för de försäkrade till följd av lång handläggningstid. Detta beror bland annat på att Försäkringskassan varken haft tillräcklig kapacitet i handläggningen eller fått ökade anslag för att finansiera införandet. Den korta övergångsperioden gjorde också att många ansökningar om omvårdnadsbidrag kom in under en kort period när de gamla besluten om vårdbidrag upphörde.

Indikatorer

Här redovisas ett antal indikatorer som är relevanta för bedömningen av den rättsliga kvaliteten i handläggningen av förmånen. Eftersom förmånen infördes 2019 kan resultaten inte jämföras med tidigare år.

Tabell 73 Felaktiga utbetalningar, omvårdnadsbidrag

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Felaktiga utbetalningar, antal	–	6	41	–	2	11	–	8	52
Handlagda felaktiga utbetalningar, andel orsakade av Försäkringskassan, procent ¹	–	50,0	58,6	–	50,0	37,5	–	50,0	54,1

¹ Andelen kan inte relateras till antalet felaktiga utbetalningar i den översta tabellraden, eftersom andelen har beräknats utifrån felaktiga utbetalningar som hanterats under året

Antalet felaktiga utbetalningar har ökat sedan föregående år. Antalet felaktiga utbetalningar till kvinnor är högre än för män, och det är en större andel kvinnor än män som har fått en felaktig utbetalning orsakad av Försäkringskassan. Eftersom underlaget är så litet är det inte möjligt att uttala sig om orsakerna till skillnaderna.

⁵⁵ ISF, Rapport 2020:5 Införandet av omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning. En granskning av hur Försäkringskassan har infört två nya förmåner i sin verksamhet till personer med funktionsnedsättning.

Tabell 75 Intern försäkringskontroll, omvårdnadsbidrag¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Antal granskade ärenden	–	–	1 413	–	–	511	–	810	1 924
Andel med avvikelse, procent ²	–	–	–	–	–	–	–	0,9	2,4

¹ För 2018 och 2019 kan statistiken inte delas upp per kön på grund av det gamla statistiksystemets uppbyggnad.

Andelen ärenden med avvikelser som upptäcks i den interna försäkringskontrollen har ökat något. De vanligaste orsakerna till avvikelser är att det belopp som betalas ut inte stämmer med beslutad nivå och förmånstid, samt att avdrag för samordning av andra förmåner inte gjorts korrekt. Avvikelserna är dock på en låg nivå.

Tabell 76 Omprövningar, omvårdnadsbidrag

	Kvinnor			Män			Totalt ¹		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Inkomna ärenden, antal	–	221	1 424	–	56	349	–	277	1 774
Avgjorda ärenden, antal	–	131	1 222	–	35	261	–	166	1 483
Ändrade beslut, procent	–	2,3	5,3	–	5,7	3,1	–	3,0	4,9

¹ Den könsuppdelade statistiken summerar inte till totalen på grund av registreringar med okänt kön.

Andelen beslut som ändras efter omprövning har ökat. Andelen är högre för kvinnor än för män, men utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden. Den vanligaste orsaken till att ett beslut ändras är att det kommit in nya underlag.

Tabell 77 Mål i förvaltningsrätt, omvårdnadsbidrag¹

	2018	2019	2020
Inkomna ärenden	–	325	476
Avgjorda ärenden	–	288	372
Ändrade beslut, procent	–	18,4	13,7

¹ Omvårdnadsbidrag och vårdbidrag särredovisas inte av Domstolsverket. Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av att Domstolsverket inte har könsuppdelad statistik.

Källa: Domstolsverket.

Antalet ärenden som överklagas till förvaltningsrätten har ökat, men andelen som ändras har minskat. Eftersom resultaten för omvårdnadsbidrag även inkluderar vårdbidrag vet vi inte i vilken omfattning resultatet avser respektive förmån.

De försäkrades upplevelse av den rättsliga kvaliteten

Medelvärdet på en femgradig skala uppgår till 2,7. Det finns inga skillnader mellan könen i resultaten. Undersökningen genomfördes för första gången 2020.

Skyndsamhet

Försäkringskassan bedömer att skyndsamheten inom omvårdnadsbidrag inte är tillfredsställande och handläggningstiderna har ökat jämfört med föregående år.

Insatser under året

En handlingsplan som beskriver åtgärder som har vidtagits för att minska balansen av ärenden har tagits fram under året.⁵⁶ Bland annat har två insatser med utökad beslutfattar-kapacitet genomförts. Insatserna bidrog till att fler beslut kunde fattas och flödet för att lämna ärendet till beslutfattare jämnades ut. Även tester av olika arbetssätt för att effektivisera handläggningen har genomförts.⁵⁷

Tabell 78 Handläggningstider, antal dagar i genomsnitt

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Omvårdnadsbidrag	–	204	274	–	195	270	–	202	273

Tabell 79 Pågående ärenden, antal

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Omvårdnadsbidrag	–	15 758	29 904	–	3 879	7 272	–	19 637	37 176

Den genomsnittliga handläggningstiden och antalet pågående ärenden har ökat. Det har inte funnits tillräckligt med kapacitet inom handläggningen under året i förhållande till antal pågående ärenden.

Skillnaden i handläggningstid mellan könen har minskat, men handläggningstiden är fortfarande något längre för kvinnor än för män. Skillnaden mellan könen i antalet pågående ärenden kan sannolikt förklaras av att det historiskt sett har varit ett ojämnt nyttjande i vårdbidraget som följt med till omvårdnadsbidraget. Andelen män som nyttjar förmånen jämfört med vårdbidrag har ökat, vilket svarar mot lagstiftarens intention att underlätta för ett mer jämställt föräldraskap och bidra till jämställdhetspolitiken.

De försäkrades upplevelse av skyndsamheten inom omvårdnadsbidrag uppgår till 2,6 på en femgradig skala. Det finns inga skillnader mellan könen i resultaten. Undersökningen genomfördes första gången 2020.

⁵⁶ Handlingsplan, Samlade åtgärder för OMV/MEK 2020.

⁵⁷ Kvalitetsanalys för omvårdnadsbidrag avseende perioden 2019-09-01—2020-08-31, dnr 2020/003342.

Service

Försäkringskassan bedömer att servicen inom omvårdnadsbidrag är tillfredsställande.

Vi har prioriterat att göra tid tillgänglig för handläggning, vilket påverkat servicenivån negativt.⁵⁸ Antalet samtal har ökat, vilket antas bero på att man ringer när man får vänta länge på beslut och på de nya övergångsbestämmelserna om förlängt vårdbidrag.

Tillgänglighet och väntetider i telefon

Antalet telefonsamtal har mer än fördubblats, från 28 900 till 66 700. Tillgängligheten har minskat från 92 till 85 procent. Den genomsnittliga väntetiden har ökat från 7 till 16 minuter.

Användning av e-tjänster

Tabell 80 Användning av e-tjänster inom omvårdnadsbidrag, procent

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Omvårdnadsbidrag, andel ansökan via e-tjänsten	–	85,5	88,3	–	83,8	86,9	–	85,2	88,0

Andelen som använder sig av e-tjänsten för omvårdnadsbidrag har ökat. Skillnaden mellan könen i användningen kan inte förklaras utifrån tillgängliga underlag.

De försäkrades upplevelse av tillgänglighet och bemötande

Det sammanvägda resultatet i kundundersökningen för tillgänglighet och bemötande inom omvårdnadsbidrag uppgår till 3,5 på en femgradig skala. Det finns inga skillnader mellan könen i resultaten. Undersökningen genomfördes första gången 2020.

Produktivitet

Försäkringskassan bedömer att produktiviteten inom omvårdnadsbidrag är tillfredsställande och styckkostnaden har minskat.

Tabell 81 Styckkostnad, omvårdnadsbidrag

	2018	2019	2020	Förändring 2019–2020, procent	Förvaltnings- kostnad 2020, miljoner kronor
Kronor per beslut, löpande pris	–	21 881	10 753	–50,9	447
Kronor per beslut, fast pris	–	20 714	10 129	–51,1	421

Den minskade styckkostnaden förklaras främst av att antalet beslut per årsarbetskraft har ökat från 44 till 87 för 2020. Bidragande orsaker till detta är insatsen med utökad beslutsfattarkapacitet samt att förmåga och kompetens hos handläggarna har utvecklats sedan förmånen infördes.

⁵⁸ Handlingsplan, Samlade åtgärder för OMV/MEK 2020.

Sjukersättning

I detta avsnitt redovisas resultaten avseende handläggningen av sjukersättning och hur den har utvecklats med utgångspunkt i aspekterna rättslig kvalitet, skyndsamhet, service och produktivitet.

Handläggningen av sjukersättning har inte påverkats direkt av pandemin. I viss utsträckning har dock produktiviteten påverkats när handläggare som normalt arbetar med sjukersättning i stället har stöttat andra förmåner som påverkats mer. I enlighet med myndighetens pandemiplan prioriterade vi utredning och bedömning av rätten till ersättning samt utbetalning. Det har lett till färre uppföljningar av den rättsliga kvaliteten än planerat, men det finns ändå tillräckligt underlag för att bedöma den rättsliga kvaliteten.

Den rättsliga kvaliteten bedöms vara tillfredsställande och har utvecklats positivt sedan föregående år.

Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har ökat, men andelen som orsakats av Försäkringskassan har minskat. Få ärenden med avvikelser upptäcks i den interna försäkringskontrollen. Andelen beslut som ändras efter omprövning har ökat något, men ligger fortfarande på en låg nivå.

Skyndsamheten bedöms vara tillfredsställande och har utvecklats positivt. Handläggningstiderna har minskat.

Service bedöms som tillfredsställande och har utvecklats positivt. Tillgängligheten i telefon är fortsatt hög och har under året ökat marginellt. Den genomsnittliga väntetiden har minskat. Användningen av e-tjänster har ökat och de försäkrades upplevelse av tillgängligheten och bemötandet är oförändrad.

Produktiviteten bedöms som tillfredsställande, men styckkostnaden har ökat sedan föregående år.

Rättslig kvalitet

Försäkringskassan bedömer att den rättsliga kvaliteten inom sjukersättning är tillfredsställande och har utvecklats positivt sedan föregående år.

Resultat av uppföljningar och granskningar

De uppföljningar som har gjorts visar att kvaliteten har förbättrats eller är oförändrad i de flesta avseenden. Nyckelkontrollerna genomförs i all väsentlighet. Utredning och bedömning av arbetsförmågans nedsättning fungerar väl.⁵⁹

⁵⁹ Kvalitetsanalys för sjukersättning avseende perioden 2019-09-01–2020-08-31, dnr 2020/003337.

Insatser under året⁶⁰

Under året har ett antal insatser gjorts för att öka den rättsliga kvaliteten och förståelsen för våra beslut. Det har handlat om att säkerställa att medarbetarna får den kompetensutveckling som behövs, att uppdatera styrande och stödjande dokument och att ta fram nya stöd inom områden där det funnits behov. På grund av pandemin har vi fått göra om våra klassrumsutbildningar till webbaserade för att medarbetarna skulle få del av utbildningsutbudet som planerat. Vi har också ordnat seminarier om neuropsykiatriska diagnoser för att öka handläggarnas kunskap om vad diagnoserna innebär.

För att ge handläggarna bättre stöd har vi utvecklat handlägningsprocessen för sjukersättning. Nu finns tydligare kopplingar till styrande och stödjande dokument såsom vägledning och metodstöd, så att man lätt hittar det stöd man behöver i en viss aktivitet.

Vi även tagit fram nya stöd för att öka förståelsen för våra beslut hos de försäkrade. I början av året lanserades en handledning i att förmedla beslut i sjukersättning. Handledningen är indelad i tre teman: förståelse, svåra samtal och att skriva beslut. Temat förståelse omfattar både vad som påverkar förståelsen och vad man kan göra för att öka förståelsen. Under hösten följdes handledningen upp med en film på temat förståelse och tillhörande dialogmaterial. Dessa lanserades för att förstärka budskapen i handledningen och för att ge stöd till chefer och medarbetare att arbeta vidare för att öka förståelsen.

En rättslig uppföljning som gjordes under 2019 visade att vi har brister i beslut om att bevilja sjukersättning till en försäkrad som är bosatt i annat land. En åtgärdsplan togs då fram för att åtgärda bristerna. Under året har vi slutfört de åtgärder som inte hann bli klara under 2019. Det gäller ett metodstöd för översättningar och komplettering av en utbildning med en särskild del som rör utlandsärenden.

Indikatorer

Här redovisas ett antal indikatorer som är relevanta för bedömningen av den rättsliga kvaliteten i handläggningen av sjukersättning.

Tabell 82 Felaktiga utbetalningar, sjukersättning¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Felaktiga utbetalningar, antal	522	412	547	458	420	472	980	832	1 019
Handlagda felaktiga utbetalningar, andel orsakade av Försäkringskassan, procent ²	34,9	23,8	14,8	34,0	23,6	17,4	34,5	23,7	16,1

¹ Utfallet för tidigare år stämmer inte med årsredovisningen 2019 på grund av att ett nytt systemstöd införts under 2020 som påverkat hur antalet upptäckta felaktiga utbetalningar fördelades mellan åren 2019 och 2020. Antalet ärenden är något lägre för 2019 respektive något högre för 2020 jämfört med det faktiska utfallet.

² Andelen kan inte relateras till antalet felaktiga utbetalningar i den översta tabellraden, eftersom andelen har beräknats utifrån felaktiga utbetalningar som hanterats under året.

Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har ökat sedan föregående år medan andelen som orsakats av Försäkringskassan har minskat. Det görs fler felaktiga utbetalningar till kvinnor än män, men om man tar hänsyn till att fler kvinnor än män får sjukersättning är kvinnors andel av de felaktiga utbetalningarna lägre än mäns andel. Även när det gäller felaktiga utbetalningar orsakade av Försäkringskassan är mäns andel större, vilket skiljer sig från de två föregående åren då kvinnors andel var något större. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

⁶⁰ Se regeringsuppdrag Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggningen för att åstadkomma en välfungerande sjukskrivningsprocess, dnr 2021/000353.

Tabell 83 Intern försäkringskontroll, sjukersättning¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Antal granskade ärenden	–	–	990	–	–	873	1 300	1 234	1 863
Andel med avvikelse, procent ²	–	–	–	–	–	–	1,2	1,5	1,2

¹ För 2018 och 2019 kan statistiken inte delas upp per kön på grund av det gamla statistiksystemets uppbyggnad.

² Andelen kan inte jämföras med tidigare år eftersom urvalet för granskade ärenden har förändrats under 2020. I den slumpmässiga kontrollen ingår inte längre automathandlagda ärenden.

Få ärenden med avvikelser upptäcks i den interna försäkringskontrollen. Sedan juli omfattar inte längre den löpande slumpkontrollen ärenden som handlagts helt automatiskt. Andelen med avvikelse har trots att dessa ärenden uteslutits minskat men resultatet ska tolkas med försiktighet.⁶¹ De vanligaste orsakerna till avvikelser är felaktig hantering när den försäkrade har en skuld till Försäkringskassan, samt att det utbetalda beloppet inte stämmer med beslutet.

Tabell 84 Omprövningar, sjukersättning

	Kvinnor			Män			Totalt ¹		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Inkomna ärenden, antal	3 000	2 993	2 555	2 037	1 988	1 733	5 038	4 981	4 288
Avgjorda ärenden, antal	2 863	3 502	2 530	1 945	2 357	1 751	4 809	5 859	4 281
Ändrade beslut, procent	3,6	2,1	2,5	4,1	4,0	4,5	3,8	2,9	3,3

¹ Den könsuppdelade statistiken summerar inte till totalen på grund av registreringar med okänt kön.

Andelen beslut som ändras efter omprövning har ökat något, men ligger fortfarande på en låg nivå. Andelen ändrade beslut som avser män är högre än andelen som avser kvinnor. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

Mål i förvaltningsrätt

Antalet beslut som överklagas till förvaltningsrätten har minskat sedan föregående år, liksom andelen som ändras. Eftersom resultaten för sjukersättning och aktivitetsersättning redovisas samlat vet vi inte om minskningen gäller båda förmånerna i lika stor grad eller bara en av förmånerna. Se tabell 18.

De försäkrades upplevelse av den rättsliga kvaliteten

Upplevelsen av den rättsliga kvaliteten inom sjukersättning är oförändrad sedan föregående år. Medelvärde uppgår till 3,1 på en femgradig skala. Män är mer positiva till den rättsliga kvaliteten; för dem uppgår medelvärdet till 3,2 medan det för kvinnor uppgår till 3,0.

Efterkontroller

I ärenden där en försäkrad beviljats sjukersättning följer Försäkringskassan upp beslutet efter en viss tid. I uppföljningen ingår att utreda den försäkrades hälsotillstånd och informera om möjligheterna till rehabilitering och arbete med vilande sjukersättning.

Under året har 24 700 sådana uppföljningar avslutats, vilket är 5 000 färre än 2019. För 286 försäkrade ledde uppföljningen till att hen prövade att arbeta med vilande sjukersättning eller till att ersättningen ändrades. Andelen uppföljningar som leder till en ändring ligger på samma nivå som under föregående år.

⁶¹ För mer information om förändringen, se avsnittet Försäkringskassans kvalitet i handläggningen, Rättslig kvalitet.

Skyndsamhet

Försäkringskassan bedömer att skyndsamheten inom sjukersättning är tillfredsställande och har utvecklats positivt sedan föregående år.

Tabell 85 Handläggningstider, antal dagar i genomsnitt

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2019–2020, procent
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	
Sjukersättning	106	91	80	101	89	79	104	90	80	-11,6

Tabell 86 Pågående ärenden, antal

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Sjukersättning	6 646	5 734	4 965	5 538	4 926	4 275	12 183	10 661	9 239

Den genomsnittliga handläggningstiden har förbättrats ytterligare. Det är troligen en effekt av insatser under föregående år när vi prioriterade att avsluta så många ärenden som möjligt för att kunna arbeta mer effektivt med nya ansökningar. En annan förklaring är att en stor andel av handläggarna inom sjukersättning är erfarna och har den kompetens som krävs för att hantera ansökningarna skyndsamt. Det tar något längre tid att handlägga kvinnors ansökningar, men skillnaden mellan könen har minskat. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

De försäkrades upplevelse av skyndsamheten inom sjukersättning är oförändrad sedan föregående år. Medelvärde på en femgradig skala uppgår till 3,2. Män upplever i större utsträckning än kvinnor att deras ärende handläggs snabbt. För män uppgår medelvärdet till 3,4 medan det för kvinnor uppgår till 3,1.

Service

Försäkringskassan bedömer att servicen inom sjukersättning är tillfredsställande och har utvecklats positivt.

Tillgänglighet och väntetider i telefon

Antalet telefonsamtal har minskat, från 112 000 under 2019 till 103 000 under 2020. Tillgängligheten är fortsatt hög och har under året ökat något, från 89 till 90 procent. Den genomsnittliga väntetiden i telefon har minskat, från 10 till 9 minuter.

Användning av e-tjänster

Tabell 87 Användning av e-tjänster inom sjukersättning, procent

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Andel som ansöker om sjukersättning via e-tjänst	45,7	56,3	64,1	37,7	46,1	54,0	42,4	52,1	59,9
Andel elektroniska läkarutlåtanden	39,9	63,6	68,5	39,5	64,3	68,6	39,7	63,9	68,6

Användningen av e-tjänsten för ansökan har fortsatt att öka. En större andel kvinnor än män använder e-tjänsten. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden. Även andelen elektroniska läkarutlåtanden har ökat.

De försäkrades upplevelse av tillgänglighet och bemötande

Det sammanvägda resultatet i kundundersökningen för tillgänglighet och bemötande inom sjukersättning är oförändrat sedan föregående år. Medelvärde på en femgradig skala uppgår till 3,7. Det bästa omdömet får bemötandet, medan de försäkrade är mindre positiva till möjligheten att komma i kontakt med rätt person. Män är genomgående mer positiva. Jämfört med föregående år är män mer positiva på frågan om skriftliga besked från Försäkringskassan är lätta att förstå.

Produktivitet

Försäkringskassan bedömer att produktiviteten inom sjukersättning är tillfredsställande, men styckkostnaden har ökat.

Tabell 88 Styckkostnad, sjukersättning

	2018	2019	2020	Förändring 2019–2020, procent	Förvaltnings- kostnad 2020, miljoner kronor
Kronor per beslut, löpande pris	6 428	5 938	6 730	13,3	395
Kronor per beslut, fast pris	6 194	5 622	6 340	12,8	372

Styckkostnaden har ökat och antalet beslut per årsarbetskraft har minskat. Delvis beror det på att handläggare som normalt arbetar med sjukersättning under året stöttat andra förmåner och har behövt en viss omställningstid när de börjat handlägga sjukersättning igen.

Sjukpenning

I detta avsnitt redovisas resultaten avseende handläggningen av sjukpenning och hur den har utvecklats med utgångspunkt i aspekterna rättslig kvalitet, skyndsamhet, service och produktivitet.

Pandemin har lett till ett ökat antal ansökningar om sjukpenning. Ökningen var särskilt kraftig under perioden mars till juni, men antalet ansökningar har varit högre än prognosen även under övriga månader. Även antalet telefonsamtal ökade kraftigt under våren. I enlighet med myndighetens pandemiplan prioriterade vi utredning och bedömning av rätten till ersättning samt utbetalning, vilket gjorde att vi inledningsvis inte tillsatte fler resurser för att svara i telefon. Följden blev försämrad tillgänglighet och ökade väntetider.

Vi har dock lyckats hantera den stora mängd nya ärenden som kommit in. De försäkrade har fått sin ersättning i tid – mycket tack vare att medarbetare som normalt hanterar andra förmåner gick in och stöttade sjukpenninghandläggningen med utredning av sjukpenninggrundande inkomst och handläggning av de nya förmånerna som infördes på grund av pandemin.

På grund av pandemin vidtogs också ett antal åtgärder för att minska belastningen på vården och underlätta för de försäkrade, åtgärder som påverkade både tillämpningen och förutsättningarna för att utreda rätten till sjukpenning. Vi beslutade att avvakta med att begära läkarintyg för dag 1–21 i sjukperioden⁶² för att i stället i större omfattning fatta interimistiska beslut.⁶³ Vi beslutade även att avvakta med att begära komplettering av läkarintyg. En tillfällig rutin för situationer när läkaren sjukskrivit en patient utan att ha träffat hen fysiskt togs fram. Rutinen anger att kontaktsättet vid en undersökning i sig inte är avgörande för om underlaget är tillräckligt för att bedöma arbetsförmågan.

Vi utökade även möjligheten att göra undantag från prövningen mot normalt förekommande arbete mellan dag 181 och 365 i rehabiliteringskedjan. Anledningen till det var att försäkrade vars vård och rehabilitering försenats på grund av pandemin annars riskerade att få avslag på ansökan om sjukpenning. Slutligen infördes en tillfällig förenklad hantering för att bedöma sjukpenninggrundande inkomst.

På grund av den ökade arbetsbelastningen under pandemin har i vi inte kunnat genomföra ett tillräckligt antal uppföljningar för att kunna bedöma nivån eller utvecklingen av den rättsliga kvaliteten inom sjukpenning i enlighet med modellen. Vi kan dock konstatera att andelen beslut som ändras efter omprövning har minskat och att andelen beslut som ändras av förvaltningsrätten i stort sett är oförändrad. Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har ökat, men det beror till stor del på att det vid införandet av den nya förmånen karensavdrag ersättning saknades kontroller av om personen fått sjukpenning för samma dag.

⁶² Regeringen har i förordning beslutat att i sjukpenningärenden gäller krav på läkarintyg från dag 15 i sjukperioden, istället för dag 8 i vanliga fall. Den förlängda läkarintygsfria tiden gäller till och med 31 december 2020. Försäkringskassan beslutade därtill att under perioden 19 mars-31 oktober samt från den 15 december att avvakta med att begära in läkarintyg t.o.m. dag 21 i sjukperioden.

⁶³ Handläggaren ska i första hand bedöma om det är möjligt att fatta ett slutligt beslut utifrån befintligt underlag i ärendet. När handläggaren inte kan fatta ett slutligt beslut på grund av att hen avvaktar information från den försäkrade ska ställning tas till om det är aktuellt att bevilja sjukpenning interimistiskt med stöd av 112 kap. 2 § SFB. Ett interimistiskt beslut är ett tillfälligt beslut som alltid sen ska ersättas av ett slutligt beslut.

Andelen fel som orsakas av Försäkringskassan har minskat. De försäkrades upplevelse av den rättsliga kvaliteten har förbättrats något sedan föregående år.

Vi behöver fortfarande bli bättre på att arbeta tidigt och aktivt för att identifiera de försäkrades individuella förutsättningar och behov av hjälp för att kunna återgå i arbete. Vi behöver också bli bättre på att utreda och bedöma arbetsförmågans nedsättning i längre sjukfall. Vi har därför fortsatt att stärka samordningen och vidtagit åtgärder för att stödja handläggarna i det arbetet.

I arbetet med samordning är möten ett av flera verktyg som vi använder oss av. Antalet genomförda avstämningsmöten och omställningsmöten har endast minskat något jämfört med föregående år, trots den ökade belastningen som pandemin medfört både för oss och våra samverkanspartner. Antalet gemensamma kartläggningar har dessutom ökat något. Däremot har utbudet av insatser som kan ges till individen som stöd för att återgå i arbete minskat under pandemin.

Vi bedömer att skyndsamheten är tillfredsställande och har utvecklats positivt. Den genomsnittliga handläggningstiden har blivit betydligt kortare och merparten av de försäkrade får utbetalning inom rimlig tid. Antalet telefonkontakter med de försäkrade har fortsatt att öka, samtidigt som tiden till kontakt är oförändrad. Även upplevelse av skyndsamhet har förbättrats hos de försäkrade.

Servicebedöms som tillfredsställande. På grund av det kraftigt ökade antalet samtal till följd av pandemin har tillgängligheten i telefon minskat och den genomsnittliga väntetiden ökat. Användningen av e-tjänster har fortsatt att öka, och det sammanvägda resultatet i kundundersökningen för tillgänglighet och bemötande inom sjukpenning har förbättrats från föregående år.

Produktiviteten bedöms som tillfredsställande, och styckkostnaden har minskat.

Rättslig kvalitet

Det saknas tillräckliga underlag för att avgöra om nyckelkontrollerna i handläggningen är genomförda i all väsentlighet eftersom inga uppföljningar har genomförts under året. Anledningen är dels pandemin, dels att vi påbörjat en översyn av uppföljningsmetoden. På grund av pandemin har också flera av kontrollerna i handläggningen tagits bort tillfälligt, samtidigt som det inte har varit möjligt att ta fram nya kunskapsunderlag för att följa upp hur det har påverkat nyckelkontrollerna.⁶⁴ Utifrån det tillgängliga kunskapsunderlaget kan vi därför inte bedöma nivån eller utvecklingen av den rättsliga kvaliteten inom sjukpenning enligt modellen.

Resultat av uppföljningar och granskningar

Utifrån de underlag som finns kan vi ändå se att vi liksom föregående år genomför inledande handläggningsmoment och tidiga bedömningar av rätten till sjukpenning på ett tillfredsställande sätt i merparten av ärendena. Vi behöver fortfarande bli bättre på att identifiera de försäkrades individuella förutsättningar och behov av hjälp för att kunna återgå i arbete. Vi behöver också bli bättre på att utreda och bedöma arbetsförmågans nedsättning i längre sjukfall.⁶⁵

⁶⁴ Kvalitetsanalys för sjukpenning avseende perioden 2019-09-01-2020-08-31, dnr 2020/004629.

⁶⁵ Kvalitetsanalys för sjukpenning avseende perioden 2019-09-01-2020-08-31, dnr 2020/004629.

Insatser under året

Under året har ett antal insatser gjorts för att öka den rättsliga kvaliteten. Det har handlat om att utveckla stödet i handläggningen, kompetensutveckling och nya stöd inom områden där det har behövts. Se även avsnittet *Åtgärder för att förbättra stödet till individen* nedan.

Indikatorer

Här redovisas ett antal indikatorer som är relevanta för bedömningen av den rättsliga kvaliteten i handläggningen av sjukpenning.

Tabell 89 Andel bedömningar av arbetsförmågan gjorda senast vid dag 91 respektive dag 181, procent (i enlighet med rehabiliteringskedjan)¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Dag 90, ärenden med läkarintyg i tid	73,9	73,9	77,9	71,9	72,9	76,8	72,9	73,4	77,3
Dag 90, samtliga ärenden	67,2	67,5	68,8	63,9	65,2	65,3	65,6	66,3	67,0
Dag 180, ärenden med läkarintyg i tid	78,4	75,3	67,9	76,8	73,8	68,0	77,6	74,5	67,9
Dag 180, samtliga ärenden	71,0	67,6	58,2	67,4	64,5	56,2	69,2	66,1	57,2

¹ Statistiken för 2018 och 2019 är justerad i förhållande till årsredovisningen 2019 på grund uppdateringar av statistiken.

Andelen ärenden där bedömningar har gjorts vid dag 90 och där läkarintyg fanns i tid har ökat sedan 2019. Däremot har andelen ärenden där bedömningar har gjorts vid dag 180 och där läkarintyg fanns i tid minskat. Minskningen beror troligen både på en registreringsförändring och att vi har fattat fler interimistiska beslut. Det senare beror i sin tur på att vi fattat fler negativa beslut i samband med bedömningen i förhållande till normalt förekommande arbete, och i dessa ärenden fattas alltid ett interimistiskt beslut fram tills beslutet verkställs.

Det finns inga skillnader mellan könen när det gäller andelen bedömningar av arbetsförmågan som görs i tid.

Tabell 90 Felaktiga utbetalningar, sjukpenning¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Felaktiga utbetalningar, antal	10 041	10 143	14 383	5 016	5 199	8 474	15 057	15 342	22 857
Handlagda felaktiga utbetalningar, andel orsakade av Försäkringskassan, procent ²	55,9	48,5	39,3	47,4	42,3	34,9	53,0	46,4	37,8

¹ Utfallet för tidigare år stämmer inte med årsredovisningen 2019 på grund av att ett nytt systemstöd införts under 2020 som påverkat hur antalet upptäckta felaktiga utbetalningar fördelades mellan åren 2019 och 2020. Antalet ärenden är något lägre för 2019 respektive något högre för 2020 jämfört med det faktiska utfallet.

² Andelen kan inte relateras till antalet felaktiga utbetalningar i den översta tabellraden, eftersom andelen har beräknats utifrån felaktiga utbetalningar som hanterats under året.

Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har ökat kraftigt. Ökningen beror på att det vid införandet av den nya förmånen ersättning för karensavdrag inte fanns kontroller för att undvika att ersättning för karensavdrag betalades ut för samma dag som sjukpenning. Efter att kontroller infördes minskade felutbetalningarna.

Ökningen av antalet felaktiga utbetalningar var större för män än för kvinnor, men fortfarande får fler kvinnor än män felaktigt utbetald sjukpenning. Det beror delvis på att fler kvinnor än män får sjukpenning. Men dessutom är kvinnor överrepresenterade i längre sjukfall och sjukskrivna på deltid i högre utsträckning än män, vilket innebär ökad risk för fel.

Andelen fel som orsakas av Försäkringskassan har fortsatt att minska. Det är vanligare att Försäkringskassan orsakat felutbetalningar till kvinnor. Utifrån tillgängliga underlag kan skillnaden inte förklaras.

Tabell 91 Intern försäkringskontroll, sjukpenning¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Antal granskade ärenden	–	–	6 529	–	–	3 515	1 293	1 225	10 044
Andel med avvikelse, procent ²	–	–	–	–	–	–	4,4	4,7	5,0

¹ För 2018 och 2019 kan statistiken inte delas upp per kön på grund av det gamla statistiksystemets uppbyggnad.

I år har fler ärenden granskats i den interna försäkringskontrollen, framför allt på grund av en riktad insats. Andelen ärenden med avvikelse har ökat något jämfört med föregående år. Sedan juli omfattar dock inte längre den löpande slumpkontrollen periodiskt löpande utbetalningar av sjukpenning och resultatet ska därför tolkas med försiktighet.⁶⁶ Den vanligaste avvikelserna är felaktiga utbetalningar, till exempel att fel belopp betalas ut i samband med tilläggsutbetalningar. Som nämns ovan har antalet felaktiga utbetalningar ökat på grund av pandemin.

Tabell 92 Omprövningar, sjukpenning

	Kvinnor			Män			Totalt ¹		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Inkomna ärenden, antal	10 765	10 861	12 137	5 265	5 318	6 584	16 030	16 181	18 722
Avgjorda ärenden, antal	12 854	9 960	12 324	6 332	4 894	6 625	19 187	14 856	18 950
Ändrade beslut, procent	9,1	8,0	7,1	10,5	9,1	8,8	9,6	8,4	7,7

¹ Den könsuppdelade statistiken summerar inte till totalen på grund av registreringar med okänt kön.

Andelen beslut som ändras efter omprövning har fortsatt att minska. En vanlig anledning till att beslut ändras är att det kommit in nya underlag i samband med omprövningen. Något fler beslut som gäller män ändras efter omprövning, men utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden mellan könen.

Tabell 93 Mål i förvaltningsrätt, sjukpenning¹

	2018	2019	2020
Inkomna ärenden	7 039	5 753	6 851
Avgjorda ärenden	5 736	5 538	6 714
Ändrade beslut, procent	15,0	14,5	14,3

¹ Domstolsverkets uppdelning på måltyp stämmer inte helt överens med Försäkringskassans uppdelning på förmåner. I Domstolsverkets kategori ingår även graviditetspenning samt mål som gäller sjukpenninggrundade inkomst. Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av att Domstolsverket inte har könsuppdelad statistik.

Källa: Domstolsverket

Antalet beslut som överklagas till förvaltningsrätten har ökat igen efter att ha minskat föregående år. Andelen beslut som ändras i förvaltningsrätten är däremot stabil. Den vanligaste anledningen till att ett beslut ändras är att förvaltningsrätten gör en annan bedömning än Försäkringskassan, följt av att det kommer fram nya medicinska fakta i samband med överklagan.

De försäkrades upplevelse av den rättsliga kvaliteten

Upplevelsen av den rättsliga kvaliteten i sjukpenning uppgår i år till 3,1 på en femgradig skala, jämfört med 3,0 år 2019. Det finns inga signifikanta skillnader i resultaten mellan könen.

⁶⁶ För mer information om förändringen, se avsnittet Försäkringskassans kvalitet i handläggningen, Rättslig kvalitet.

Skyndsamhet

Försäkringskassan bedömer att skyndsamheten inom sjukpenning är tillfredsställande och har utvecklats positivt sedan föregående år.

Tabell 94 Handläggningstider, antal dagar i genomsnitt¹

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2019–2020, procent
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	
Sjukpenning	30	27	20	31	28	21	30	28	20	-28,8

¹ För sjukpenning redovisas handläggningstiden som genomsnittlig väntetid för den försäkrade att få ett beslut efter att ansökan kommit in.

Tabell 95 Pågående ärenden, antal¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Sjukpenning fram till 2017	52 479	15 009	0	25 133	6 988	0	77 612	21 997	0
Sjukpenning från 2017	48 183	53 097	49 059	28 152	30 353	29 731	76 335	83 450	78 791

¹ Ett nytt systemstöd för handläggning av sjukpenning infördes under 2017. I samband med det ändrades också ärendeslagen i handläggningen. Det innebär att resultaten före och efter förändringen inte går att jämföra.

Den genomsnittliga handläggningstiden har minskat betydligt sedan föregående år. Även antalet pågående ärenden har minskat. Anledningen är framförallt den stora mängd ärenden till följd av pandemin där beslut har kunnat fattas inom ett fåtal dagar utan någon längre utredning, men också den särskilda hanteringen av sjukpenninggrundande inkomst har bidragit till minskningen. Tiden till telefonutredning är oförändrad, se *Tidiga kontakter med den sjukskrivne* nedan.

Det finns endast marginella skillnader i handläggningstider mellan könen.

De försäkrades upplevelse av skyndsamheten har förbättrats sedan föregående år. Medelvärde på en femgradig skala uppgår till 3,6 jämfört med 3,4 föregående år. Det finns inga skillnader mellan könen i upplevelsen av skyndsamheten.

Åtgärder för att förbättra stödet till individen

Försäkringskassans samordnande roll

Rättssäkerheten i handläggningen av sjukpenning innefattar även utredning och bedömning av vilket stöd en individ behöver för att återfå sin arbetsförmåga. Här har Försäkringskassan en samordnande roll. Det innebär att vi ska samverka med bland annat hälso- och sjukvården, arbetsgivare och Arbetsförmedlingen för att de ska ta sitt ansvar i sjukskrivningsprocessen.

Samverkan

Försäkringskassans samordnande roll förutsätter samverkan med övriga aktörer som är delaktiga i sjukskrivningsprocessen. Målet att samverka i högre grad ska bidra till att ge individen ökat stöd har påverkats av pandemin. Utbudet av möjliga insatser har begränsats, såväl insatser på arbetsplatsen som insatser genom samordningsförbund och det förstärkta samarbetet med Arbetsförmedlingen. Exempelvis har möjligheten att arbetsträna med handledning minskat när många anställda har permitterats eller arbetat hemifrån.⁶⁷

Utvecklingen av samverkan med andra aktörer behöver fortsätta. Under året har Försäkringskassan därför bjudit in de centrala aktörerna i sjukskrivnings- och rehabiliteringsprocessen

⁶⁷ Se regeringsuppdrag Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggningen för att åstadkomma en välfungerande sjukskrivningsprocess, dnr 2021/000353.

till rådslag om sjukförsäkringen. Rådslagen syftar bland annat till att diskutera vilka utmaningar det finns inom sjukförsäkringen samt vilka förbättringar vi behöver göra tillsammans för att öka stödet till individen.⁶⁸ Mer om vad som hänt inom samverkan med respektive samverkanspart redovisas i avsnittet Återrapportering av mål enligt regleringsbrevet – Sjukförsäkringen.

Utveckling av handlägningsprocesserna

För att ge handläggarna bättre stöd har vi fortsatt att utveckla handlägningsprocesserna, som beskriver möjliga aktiviteter och under vilka förutsättningar de ska utföras. I processen för sjukpenning, rehabilitering och rehabiliteringsersättning har vi tydliggjort nödvändigheten av att alltid ta ställning till om det är motiverat med rehabiliteringsinsatser för den försäkrade. Sammantaget ger processen nu bättre möjligheter att anpassa stöd, aktiviteter och insatser utifrån individens faktiska behov.⁶⁹

Utökad kvalitetssäkring

Från och med mars 2020 kvalitetssäkras samtliga sjukpenningärenden där personens arbetsförmåga för första gången bedöms i förhållande till normalt förekommande arbeten, alltså vid dag 181 i sjukfallet. Tidigare kvalitetssäkrades ärenden endast inför beslut om avslag. Kvalitetssäkringen innebär att försäkringsutredaren och en specialist granskar ärendet.

Syftet med den utökade kvalitetssäkringen är skapa större enhetlighet i bedömningen av arbetsförmågan och ge stöd till försäkringsutredarna i de komplexa bedömningarna. Effekten av den utökade kvalitetssäkringen kommer att utvärderas under 2021.⁷⁰ Vi kan dock se att antalet avslag vid dag 181 har ökat. Se mer om utvecklingen av avslag i avsnittet Återrapportering av mål enligt regleringsbrevet – Sjukförsäkringen.

Begripligare beslut

Försäkringskassan arbetar löpande med att förbättra dokumentation och beslutsmotiveringar i sjukpenningärenden.⁷¹ Även handlägningsprocessen innehåller arbetsmoment som syftar till att säkra den försäkrades och andra aktörers förståelse för försäkringen och Försäkringskassans beslut.⁷² Kundundersökningen visar att de försäkrade i högre grad än tidigare upplever att de skriftliga beskedena om sjukpenning är lätta att förstå; medelvärdet på en femradig skala har ökat från 3,6 till 3,8.

Differentierad handläggning

Handläggningen av sjukpenning är differentierad, vilket innebär att den är uppdelad i tre flöden. I vilket flöde ett ärende ska handläggas avgörs utifrån behovet av att utreda den försäkrades förutsättningar för återgång i arbete.

Ärenden där den försäkrade är frisk vid ansökan handläggs i flöde 1 medan övriga ärenden börjar i flöde 2, där eventuella oklarheter om förutsättningarna för återgång i arbete utreds.

⁶⁸ Se regeringsuppdrag Förstärkt arbete med att stödja individen i sjukskrivnings- och rehabiliteringsprocessen, dnr 2021/000350.

⁶⁹ Se regeringsuppdrag Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggningen för att åstadkomma en välfungerande sjukskrivningsprocess, dnr 2021/000353.

⁷⁰ Med anledning av den lagändring i rehabiliteringskedjan som är aviserad att börja gälla i mars 2021, kommer vi även att se över metoden för kvalitetssäkring. Se regeringsuppdrag Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggningen för att åstadkomma en välfungerande sjukskrivningsprocess, dnr 2021/000353.

⁷¹ Se regeringsuppdrag Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggningen för att åstadkomma en välfungerande sjukskrivningsprocess, dnr 2021/000353.

⁷² Se svar på regeringsuppdrag Individens förståelse för Försäkringskassans beslut 2018-04-27, dnr 005303–2018.

Handläggningen övergår till flöde 3 först när det finns ett konstaterat behov av att utreda om det är aktuellt med arbetslivsinriktad rehabilitering.

Den kraftiga ökningen av antalet ärenden till följd av pandemin har framför allt gällt ärenden som handläggs i flöde 1. De har under året utgjort 75 procent av alla sjukpenningärenden, jämfört med 57 procent under 2019.

Tidiga kontakter med den sjukskrivne

Försäkringskassan ska i de fall det behövs kontakta en sjukskriven person tidigt i ärendet.⁷³ Syftet är dels att informera om reglerna i sjukförsäkringen, dels att utreda förutsättningarna för återgång i arbete. En tidig telefonkontakt togs i cirka 200 700 ärenden, en ökning med 18 procent jämfört med 2019. Samtidigt var den genomsnittliga tiden till den första kontakten oförändrat 34 dagar. Vi kontaktar kvinnor i större omfattning än män, vilket ligger i linje med hur könsfördelningen ser ut inom förmånen. Det finns inga skillnader mellan könen i tiden till kontakt.

Möten med den försäkrade för att utreda behovet av samordning

Försäkringskassan behöver utreda behovet av samordning ytterligare i ärenden där det är svårt att bedöma den försäkrades förutsättningar för att återgå i arbete. Det är dessa ärenden som hanteras inom det tredje flödet. Under 2020 gällde det cirka 53 200 ärenden, vilket kan jämföras med cirka 74 900 under 2019.

I dessa ärenden kan det behövas personliga möten med de försäkrade. Det är då viktigt att mötena genomförs vid rätt tidpunkt i varje enskilt fall, eftersom personliga möten i vissa fall kan leda till att försäkrade som annars hade återgått i arbete blir kvar i sjukskrivning.⁷⁴

De personliga mötena ska hålla god kvalitet. För att säkerställa det har vi sedan tidigare utvecklat stödet för planering och genomförande av mötena i handläggningsprocessen.

Digitala möten

Sedan december 2019 kan alla möten mellan Försäkringskassan, den försäkrade och Arbetsförmedlingen hållas digitalt.⁷⁵ Under våren utökades möjligheten till digitala möten även till möten med försäkrade och externa aktörer som till exempel vårdgivare och samordningsförbund.⁷⁶ Digitaliseringen gör det möjligt att genomföra fler möten och därmed också ge fler stöd för att komma tillbaka i arbete. Möjligheten till digitala möten har varit särskilt viktig under pandemin.

Avstämningmöte

Försäkringskassan ska verka för att andra aktörer såsom vårdgivare, arbetsgivare och Arbetsförmedlingen vidtar rehabiliterande åtgärder så snart det är möjligt. Detta kan exempelvis ske inom ramen för ett avstämningmöte.

⁷³ Försäkringskassan kontaktar generellt inte de sjukskrivna tidigt i ärenden där förutsättningarna för återgång i arbete är klara, den sjukskrivne inte behöver någon information om reglerna eller bedöms kunna återgå i sysselsättning inom 60 dagar.

⁷⁴ ISF 2014:21, Leder utredning av sjukskrivna till ökad återgång i arbete?

⁷⁵ Se regeringsuppdrag Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggningen för att åstadkomma en välfungerande sjukskrivningsprocess, dnr 000973–2020.

⁷⁶ Se regeringsuppdrag Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggningen för att åstadkomma en välfungerande sjukskrivningsprocess, dnr 2021/000353.

Tabell 96 Genomförda avstämningsmöten¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Tid till första avstämningsmöte, antal dagar i genomsnitt	372	400	460	379	392	450	376	397	456
Avstämningsmöte, antal genomförda möten	26 827	26 621	25 803	11 844	12 258	12 710	38 671	38 879	38 513

¹ Denna statistik baseras på manuella registreringar. Resultaten ska tolkas med försiktighet eftersom viss underregistrering kan förekomma.

Antalet genomförda avstämningsmöten har trots pandemin endast minskat något. Tack vare möjligheten till digitala möten har vi kunnat genomföra det antal möten som vi planerat för. Vi har fler avstämningsmöten med kvinnor än med män, vilket ligger i linje med hur könsfördelningen ser ut för långa sjukfall.

Tiden till första mötet har fortsatt att öka, både för kvinnor och män. Den är något längre för kvinnor, men utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

Gemensam kartläggning

Ett sätt att komma fram till vilken rehabilitering en person behöver är en gemensam kartläggning. Kartläggningen sker vid ett eller flera avstämningsmöten och majoriteten avslutas med att personen tillsammans med arbetsförmedlare och handläggare gör en plan för vilka insatser som hen behöver för att närma sig arbetslivet. För vissa kan det handla om arbetsförberedande eller arbetslivsinriktade insatser hos Arbetsförmedlingen. För andra kan kartläggningen visa att de lämpligaste insatserna finns hos annan aktör, eller att insatser ännu inte är meningsfulla.⁷⁷

Tabell 97 Gemensamma kartläggningar¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Tid till första kartläggning, antal dagar i genomsnitt ²	839	930	1 049	803	856	907	826	905	998
Antal genomförda kartläggningar	4 178	4 469	4 419	2 183	2 327	2 486	6 569	7 032	7 068

¹ Statistiken för 2019 har uppdaterats i förhållande till årsredovisningen 2019. Den könsuppdelade statistiken summerar inte till totalen på grund av viss problematik med kopplingen av ärendeinformationen mellan statistiksystemen.

² Tiden till gemensam kartläggning beräknas utifrån den första genomförda gemensamma kartläggningen i respektive sjukfall.

Kartläggningarna görs senare i sjukfallen än tidigare år. Antalet genomförda kartläggningar har ökat något jämfört med 2019.⁷⁸

Fler kvinnor än män får en gemensam kartläggning, vilket är i linje med hur könsfördelningen ser ut inom förmånen. Men det tar längre tid innan kvinnor får en gemensam kartläggning. Tiden till den första kartläggningen har också ökat mer för kvinnor än för män. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaderna.

⁷⁷ Arbetet med gemensamma kartläggningar redovisas mer utförligt i det årliga regeringsuppdraget Insatser för personer som är sjukskrivna och för unga med aktivitetsersättning. Där redovisas även vad som händer efter insatsen, det vill säga i vilken omfattning de som deltagit i insatser lämnar sjukförsäkringen. Nästa återrapportering sker den 8 maj 2021.

⁷⁸ Det är en eftersläpning i statistiken till följd av efterregistreringar.

Omställningsmöten

När Försäkringskassan bedömer att en person inte längre har rätt till sjukpenning på grund av att hen har arbetsförmåga i andra arbeten på arbetsmarknaden, erbjuds personen ett omställningsmöte tillsammans med Arbetsförmedlingen. Syftet är att informera om stöd från Arbetsförmedlingen, vilket underlättar övergången mellan myndigheterna. Möten där flera olika aktörer deltar tydliggör aktörernas respektive roller och kan därigenom även öka individens möjlighet att förstå de beslut som fattas.⁷⁹

Tabell 98 Omställningsmöten

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Överlämningsmöte/omställningsmöte ¹ , antal	1 700	2 526	2 525	888	1 330	1 318	2 588	3 856	3 843

¹ Denna statistik baseras på manuella registreringar. Resultaten ska tolkas med viss försiktighet eftersom viss underregistrering kan förekomma.

Omställningsmöten ger möjlighet att på muntlig väg skapa förståelse för myndighetens beslut. Antalet omställningsmöten har minskat något jämfört med föregående år, men är fortfarande fler än 2018 när arbetet med att stärka samordningen i sjukpenninghandläggningen intensifierades. Fler kvinnor än män deltar i omställningsmöten, men utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

Arbetsgivarens plan för återgång i arbete

Arbetsgivaren ska upprätta en plan för återgång i arbete när en arbetstagares arbetsförmåga har varit nedsatt i 30 dagar. Försäkringskassan kan hämta in arbetsgivarens plan eller fråga arbetsgivaren om planens innehåll när vi behöver ytterligare information om vilka förutsättningar som finns för att arbetstagaren ska kunna återgå i arbete hos arbetsgivaren. Informationen i planen kan också användas för att avgöra om det är aktuellt med arbetslivsinriktad rehabilitering hos arbetsgivaren, Arbetsförmedlingen eller om det kan vara aktuellt med insats via samordningsförbund.

Under 2020 har vi styrt mer aktivt mot utredning med arbetsgivare i samband med utredning av arbetsförmågans nedsättning och behov av rehabilitering. Fokus har varit att samverka med arbetsgivare ska skapa bättre förutsättningar för tidigt stöd till individen.⁸⁰

⁷⁹ Arbetet redovisas mer utförligt i ett årligt regeringsuppdrag, Förstärkt stöd för personer som är sjukskrivna och för unga med aktivitetsersättning. Nästa återrapportering sker den 8 maj 2021.

⁸⁰ Se regeringsuppdrag Förstärkt arbete med att stödja individen i sjukskrivnings- och rehabiliteringsprocessen, dnr 2021/000350.

Service

Försäkringskassan bedömer att servicen inom sjukpenning är tillfredsställande, men det ökade antalet telefonsamtal under pandemin har inneburit att tillgängligheten har minskat och att väntetiden har ökat.

Tillgänglighet och väntetider i telefon

Både tillgängligheten i telefon och de genomsnittliga väntetiderna har försämrats jämfört med föregående år. Tillgängligheten har minskat från 89 till 73 procent och den genomsnittliga väntetiden har ökat från 7 till 12 minuter. En förklaring till det är det kraftigt ökade antalet telefonsamtal när pandemin bröt ut. Sammantaget ökade antalet telefonsamtal från cirka 1,1 till cirka 1,3 miljoner, men i april kom det in nästan 210 000 samtal, att jämföra med de cirka 90 000 som kommer in under en normal månad. Som en följd av det sjönk tillgängligheten kraftigt under perioden.

Olika åtgärder infördes för att möta den ökade efterfrågan. Informationen i talsvaret och på webbplatsen anpassades till situationen, och en gemensam nationell telefonkö infördes i stället för fem regionala. I början tillsattes inte fler resurser för att svara i telefonen, eftersom antalet ärenden samtidigt ökade kraftigt och utredning, bedömning av rätten till ersättning och utbetalning prioriterades i enlighet med Försäkringskassans pandemiplan. Men genom tillfällig omfördelning av medarbetare inom myndigheten kunde personalen som svarar i telefon efter hand avlastas från andra arbetsuppgifter. Fler resurser tillsattes sedan i den generella telefonin när ärendeinflödet stabiliserades något.

Användning av e-tjänster

Tabell 99 Användning av e-tjänster inom sjukpenning, procent

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Andel ansökan om sjukpenning via e-tjänst	89,2	91,8	93,7	86,3	89,6	92,5	88,1	91,0	93,2
Andel elektroniska läkarintyg	78,2	83,4	88,4	76,8	82,3	87,1	77,7	83,0	87,9

Användningen av e-tjänsten för ansökan har fortsatt att öka. De försäkrade styrs till e-tjänsterna genom bland annat hänvisningar på webben. En något större andel av kvinnorna använder e-tjänsterna, men utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

Även andelen elektroniska läkarintyg har fortsatt att öka. Andelen är något högre för kvinnor som ansöker än för män, men utifrån tillgängliga underlag så kan vi inte förklara skillnaden.

De försäkrades upplevelse av tillgänglighet och bemötande

Det sammanvägda resultatet i kundundersökningen för tillgänglighet och bemötande inom sjukpenning har förbättrats från föregående år. Medelvärde på en femgradig skala uppgår till 3,7 mot 3,6 föregående år. Det bästa omdömet får bemötandet som också har förbättrats jämfört med föregående år och uppgår till 4,1 jämfört med 4,0. Kvinnor upplever i högre grad än män att det är lätt att veta vad som händer i sitt ärende, där de även är mer positiva än de var i föregående års mätning. I övrigt finns inga signifikanta skillnader mellan könen.

Produktivitet

Försäkringskassan bedömer att produktiviteten inom sjukpenning är tillfredsställande och styckkostnaden har minskat.

Tabell 100 Styckkostnad, sjukpenning

	2018	2019	2020	Förändring 2019–2020, procent	Förvaltnings- kostnad 2020, miljoner kronor
Kronor per avslutat sjukfall, löpande pris	6 893	7 378	6 080	-17,6	3 830
Kronor per avslutat sjukfall, fast pris	6 641	6 985	5 727	-18,0	3 608

Den minskade styckkostnaden beror på att antalet avslutade sjukfall har ökat kraftigt. Även förvaltningskostnaden har ökat, men inte i samma omfattning. Antalet beslut per årsarbetskraft har ökat.

Ökningen av antalet avslutade sjukfall beror på det kraftigt ökade ärendeinflödet till följd av pandemin. I många av dessa ärenden har beslut fattats inom ett fåtal dagar eftersom de krävt mindre utredning. Den särskilda hanteringen av sjukpenninggrundande inkomst har också bidragit till den kortare handläggningstiden.

Statligt tandvårdsstöd

I detta avsnitt redovisas resultaten avseende handläggningen av statligt tandvårdsstöd och hur den har utvecklats med utgångspunkt i aspekterna rättslig kvalitet, skyndsamhet, service och produktivitet.

Det statliga tandvårdsstödet har påverkats av pandemin på flera sätt. Eftersom många har avstått från att gå till tandläkaren på grund av smittorisken har det kommit in färre begäran om ersättning. Medarbetare som normalt arbetar med tandvårdsstödet har lånats ut till andra förmåner och it-systemet har utvecklats med anledning av en ny förordning om särskild beräkning av tandvårdsersättning. Förordningen innebar att patienter som kommit upp i nivån för högkostnadsskydd inte skulle gå miste om skyddet i de fall de inte kunnat få tandvård till följd av pandemin. 362 000 patienter fick en ny ersättningsperiod till följd av förordningsändringen.

Handläggningen av tandvårdsstödet är automatiserad till 99 procent, vilket också innebär att 99 procent av besluten fattas maskinellt. Vårdgivarna kan begära ersättning antingen genom det elektroniska journalsystemet eller via Försäkringskassans tandvårdsportal.

Den rättsliga kvaliteten inom förmånen bedöms vara tillfredsställande och oförändrad från föregående år. Färre sanktioner har beslutats, men detta har haft begränsad effekt på mängden felaktiga utbetalningar. En ökad samsyn om särskilda skäl till för sent inskickade ärenden har inneburit att färre besök godkänns, vilket var ett väntat och önskat utfall.

Det förekommer att oseriösa vårdgivare missbrukar systemet. Försäkringskassan ser allvarligt på detta, och 2019 blev det efter en förordningsändring möjligt att stänga av vårdgivare som allvarligt har åsidosatt sina skyldigheter. Under 2020 har 8 vårdgivare stängts av från systemet och därmed förhindrats från att felaktigt få ersättning från tandvårdsstödet. Dessutom har 18 vårdgivare nekats anslutning.

Skyndsamheten och servicen är tillfredsställande och oförändrade från föregående år. Tillgängligheten i både it-stödet och portalen har varit hög under året. Tillgängligheten i telefonin har ökat och väntetiderna har minskat. Minskningen beror till stor del på att antalet samtal har minskat när vårdgivarna haft färre patienter under pandemin.

Produktiviteten bedöms som tillfredsställande. Styckkostnaden per beslut har ökat, men förvaltningskostnaderna har minskat. Att styckkostnaderna har ökat beror på att antalet beslut har minskat när färre tandläkarbesök gjorts på grund av pandemin.

Rättslig kvalitet

Försäkringskassan bedömer att den rättsliga kvaliteten inom statligt tandvårdsstöd är tillfredsställande och är oförändrad sedan föregående år.

Resultat av uppföljningar och granskningar

Tandvårdsstödet handläggs nästan helt automatiskt, vilket ger goda förutsättningar för en korrekt och likformig rättstillämpning. De kontroller som är inbyggda i systemet har fungerat utan problem.

Uppföljningar som har gjorts av de ärenden där beslut har fattats manuellt visar att de kontroller som ska göras också utförs och genomförs korrekt.

Pandemin bedöms inte ha påverkat den rättsliga kvaliteten negativt, även om den har skapat vissa utmaningar. Dels behövs vi på kort tid utveckla ny funktionalitet i systemet för att skapa nya ersättningsperioder för personer som inte kunnat gå till tandläkaren på grund av pandemin. Dels har medarbetare lånats ut till andra förmåner som har haft behov av extra resurser under pandemin. Det har lett till att mindre utredningsarbete kunnat göras under året.

Indikatorer

Här redovisas ett antal indikatorer som är relevanta för den samlade bedömningen av den rättsliga kvaliteten i handläggningen av statligt tandvårdsstöd.

Utredning av om en patient omfattas av svensk socialförsäkring

Ärenden där patientens försäkringstillhörighet behöver utredas måste handläggas manuellt. Under 2020 utreddes totalt 69 900 sådana ärenden, vilket är färre än år 2019 då det var 71 000. I 62 procent av ärendena hade patienten rätt till statligt tandvårdsstöd. Det är en lägre andel än föregående år, då det var 66 procent.

För sent inskickade ärenden

Vårdgivaren ska rapportera in utförd tandvård till Försäkringskassan inom två veckor. Om inrapporteringen görs senare handläggs ärendet manuellt och begäran om ersättning godkänns bara om det finns särskilda skäl. Under 2020 fattades beslut i 17 800 sådana ärenden, en minskning från 20 500 under 2019. Andelen ärenden där de särskilda skäl som vårdgivaren angett har godkänts har minskat från 63 procent år 2019 till 59 procent år 2020. Detta är en förväntad effekt av en större samsyn om hur dessa ärenden ska bedömas.

Resultat av slumpkontroller

Enligt handlingsplanen för att förebygga och stoppa felaktigheter inom det statliga tandvårdsstödet ska Försäkringskassan varje år uppskatta andelen felaktiga utbetalningar. Uppskattningen baseras på resultatet av efterhandskontroller av slumpmässigt utvalda ärenden från det aktuella året. Under året har resultaten av den kontroll som gjordes för 2018 sammanställts.⁸¹ Det finns ännu ingen kontroll eller rapport för tandvårdsstöd som betalades ut under åren 2019 eller 2020. Resultatet av kontrollen för 2018 visar att cirka 351 miljoner kronor betalades ut felaktigt under året, vilket motsvarar omkring 5,5 procent av all utbetalad ersättning. Jämfört med den kontroll som gjordes för år 2017 har andelen fel minskat något. Mellan 5,7 till 7,9 procent av allt tandvårdsstöd som utbetalades 2017 uppskattades vara felaktigt. För 2018 uppskattas andelen felaktiga utbetalningar vara mellan 4,7 och 6,2 procent.

⁸¹ Felaktiga utbetalningar inom det statliga tandvårdsstödet 2018, dnr 004010–2020.

Efterhandskontroller

Tabell 101 Efterhandskontroller, statligt tandvårdsstöd

	2018	2019	2020
Kontrollerade ärenden, antal ¹	45 866	53 131	39 269
Återkrävt belopp, kronor	19 266 682	36 356 422	32 395 850

¹ Innefattar både riktade och slumpmässiga efterhandskontroller.

Antalet kontrollerade ärenden har minskat med 26 procent jämfört med 2019. Det totala återkrävda beloppet har också minskat, dock inte i samma utsträckning. Minskningen uppgår till 11 procent jämfört med 2019. En av orsakerna till minskningen av antalet kontrollerade ärenden är att medarbetare under året varit utlånade till förmåner där det funnits behov av stöd på grund av pandemin.

Sanktioner, nekade anslutningar och upphörande av anslutning

När en vårdgivare bryter mot reglerna i det statliga tandvårdsstödet kan Försäkringskassan besluta om sanktioner. Sanktionernas syfte är att förhindra ytterligare felaktiga utbetalningar. Beslut om sanktioner fattas restriktivt och endast när de kan ge eftersträvad effekt.

Det finns två typer av sanktioner; innehållande av ersättning och föreläggande om förhandsprövning. Under 2020 fattades tre beslut om innehållande av ersättning, vilket är en minskning från 11 beslut under 2019. Inget beslut om föreläggande om förhandsprövning har fattats.

En orsak till att färre beslut om sanktioner fattats är att vi efter en regeländring 1 maj 2019 har fått möjlighet att i stället stänga av vårdgivare som allvarligt åsidosätter reglerna inom det statliga tandvårdsstödet. Under 2020 stängdes 8 vårdgivare av från tandvårdsstödet system, medan två vårdgivare stängdes av under 2019.

Vi har också nekat 18 vårdgivare anslutning, en ökning från 10 stycken under 2019. En ansökan om anslutning kan avslås om vårdgivaren inte uppfyller grundkriterierna för att bli ansluten eller om det finns misstanke om att vårdgivaren vid anslutning kommer att missbruka tandvårdsstödet.

Förskjutningen från sanktioner till beslut om avstängning eller att neka anslutning är en följd av att vi fokuserar på vad som ger bäst effekt. En vårdgivare som har ålagts sanktioner kan fortfarande få statligt tandvårdsstöd felaktigt utbetalt, vilket inte en avstängd vårdgivare kan.

Anmälan till andra myndigheter

Om Försäkringskassan upptäcker allvarliga brister i den inrapporterade tandvården kan vi göra en anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Under 2020 gjordes 15 anmälningar till IVO, jämfört med 20 föregående år. Minskningen beror på att andra områden prioriterats under pandemin.

Försäkringskassan polisanmälde tre vårdgivare, betydligt färre än under 2019 då 14 polis-anmälades. Minskningen beror dels på minskade resurser under pandemin, dels på ett förändrat arbetssätt, där mycket av utredningsresurserna i stället har ägnats åt avstängningar av vårdgivare som allvarligt åsidosatt bestämmelserna för tandvårdsstödet. Att en vårdgivare systematiskt åsidosatt sina skyldigheter i tandvårdsstödet betyder inte nödvändigtvis att brott har begåtts.

Försäkringskassan kan också anmäla missförhållanden till Strålsäkerhetsmyndigheten, men ingen sådan anmälan har gjorts under året.

Omprövningar

Tabell 102 Omprövningar, statligt tandvårdsstöd²

	Kvinnor			Män			Totalt ¹		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Inkomna ärenden, antal	735	363	230	796	403	225	1 581	920	657
Avgjorda ärenden, antal	691	469	266	774	505	265	1 517	1 133	739
Ändrade beslut, procent	66,1	49,6	38,7	68,0	48,5	44,5	65,6	47,6	40,2

¹ Den könsuppdelade statistiken summerar inte till totalen på grund av registreringar med okänt kön.

² På grund av byte av diariehanteringssystem ingår inte samtliga omprövningsärenden av statligt tandvårdsstöd från och med november 2020. Förändringen rör enbart ärenden som hänför sig till organisationer.

Både antalet beslut som omprövas och andelen beslut som ändras efter omprövning har minskat sedan föregående år, men på grund av förändringar i diariesystemet ska resultatet tolkas med viss försiktighet. Att andelen beslut som ändras ändå är relativt hög beror på att vårdgivare ofta lämnar underlag som styrker rätten till ersättning först efter att beslutet gått till omprövning. Beslut som omprövas utifrån samma förutsättningar som grundbeslutet ändras sällan. Antalet inkomna och avgjorda ärenden är i stort sett jämnt fördelade mellan könen, men en högre andel beslut ändras för män än för kvinnor. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

Mål i förvaltningsrätt

Tabell 103 Mål i förvaltningsrätt, statligt tandvårdsstöd¹

	2018	2019	2020
Inkomna ärenden	127	146	152
Avgjorda ärenden	44	137	142
Ändrade beslut, procent	20,5	4,4	9,2

¹ Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av att Domstolsverket inte har könsuppdelad statistik.

Källa: Domstolsverket.

Antalet inkomna och avgjorda ärenden är ungefär detsamma som föregående år. Andelen beslut som ändrats har ökat jämfört med föregående år.

Skyndsamhet

Försäkringskassan bedömer att skyndsamheten inom det statliga tandvårdsstödet är tillfredsställande och på det stora hela oförändrad sedan föregående år.

Vårdgivarna rapporterar in uppgifter om den utförda tandvården elektroniskt. Deras upplevelse av skyndsamheten avgörs därför till stor del av hur systemet fungerar. Eftersom cirka 99 procent av alla inrapporterade ärenden beslutas direkt och därmed ger vårdgivarna omedelbar återkoppling får skyndsamheten anses vara god.

Tabell 104 Pågående ärenden, antal¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Statligt tandvårdsstöd	10 896	15 081	7 782	14 128	19 244	9 845	25 101	34 442	17 668

¹ Pågående ärenden innefattar endast ärenden som handläggs manuellt.

Den vanligaste orsaken till att ett ärende behöver handläggas manuellt är att patientens försäkringstillhörighet behöver utredas. Det genomsnittliga antalet pågående ärenden har minskat påtagligt jämfört med tidigare år, främst på grund av färre tandläkarbesök under pandemin.

Service

Försäkringskassan bedömer att servicen inom det statliga tandvårdsstödet är tillfredsställande och oförändrad sedan föregående år. Tillgängligheten i telefonin har ökat och väntetiden har minskat när färre tandläkarbesök gjorts. Servicenivån för vårdgivarna avgörs främst av tillgängligheten för inrapportering av utförd tandvård via journalsystem eller Försäkringskassans tandvårdsportal. Under 2020 har tillgängligheten i genomsnitt för dessa varit hög, 100 procent respektive 99,6 procent.

Tillgänglighet och väntetider i telefon

Under 2020 kom det in totalt 46 100 samtal från privatpersoner och vårdgivare, att jämföra med 51 500 under 2019. Tillgängligheten är högre än föregående år och uppgår till 94 procent. Den genomsnittliga väntetiden har minskat och var under året mindre än 4 minuter.

Produktivitet

Försäkringskassan bedömer att produktiviteten inom det statliga tandvårdsstödet är tillfredsställande, men styckkostnaden har ökat.

Tabell 105 Styckkostnad, statligt tandvårdsstöd

	2018	2019	2020	Förändring 2019–2020, procent	Förvaltnings- kostnad 2020, miljoner kronor
Kronor per beslut, löpande pris	15,3	17,3	18,9	9,4	150
Kronor per beslut, fast pris	14,7	16,3	17,8	8,9	142

Styckkostnaden per beslut har ökat jämfört med 2019. Orsaken är att antalet beslutade ärenden har minskat i förhållande till förvaltningskostnaderna till följd av pandemin. Det har utförts mindre tandvård vilket inneburit färre beslutade ärenden.

Förvaltningskostnaderna har ändå minskat jämfört med 2019, bland annat på grund av att medarbetare inom tandvårdsstödet varit utlånade till andra förmåner under delar av året till följd av pandemin.

Tillfällig föräldrapenning

I detta avsnitt redovisas resultaten avseende handläggningen av tillfällig föräldrapenning och hur den har utvecklats med utgångspunkt i aspekterna rättslig kvalitet, skyndsamhet, service och produktivitet.

Trots att barn under tolv år sällan blir sjuka i covid-19 har pandemin lett till betydligt fler ärenden om tillfällig föräldrapenning. Det beror dels på att Folkhälsomyndigheten rekommenderat att inget barn ska vara i förskolan eller skolan om de har symtom som liknar förkylning, dels på ett par tillfälliga regeländringar. Från slutet av mars kan föräldrar få tillfällig föräldrapenning när en förskola eller skola stängs på grund av smittspridning, och från juni kan tillfällig föräldrapenning betalas ut i förebyggande syfte för barn som är allvarligt sjuka och därför behöver skyddas från smitta.

Försäkringskassan har kunnat hantera det ökade antalet ärenden genom ett antal olika åtgärder. Vi har förenklats utredningen av föräldrarnas sjukpenninggrundande inkomst i de ärenden den har varit aktuell. Tidigt i pandemin tog vi även bort kravet att kunna visa ett intyg från barnets åttonde sjukdag, vilket också syftade till att underlätta för sjukvården.⁸² Tillsammans har dessa två åtgärder inneburit att vi inte behövt begära in kompletterande uppgifter i samma utsträckning som tidigare. Men för att klara handläggningen har vi också behövt pausa uppföljningarna av kvaliteten under en kortare period. Vi bedömer alltså att vi har lyckats väl med att hantera konsekvenserna av pandemin.

Den rättsliga kvaliteten inom tillfällig föräldrapenning bedöms dock inte som tillfredsställande, även om den har utvecklats positivt. Orsaken till bedömningen är att vi inte fullt ut utför nyckelkontrollerna i all väsentlighet. Men vi ser att utvecklingen går åt rätt håll och att de kontroller vi gör innan utbetalning ger effekt.

Både skyndsamheten och servicen bedöms vara tillfredsställande och ha en positiv utveckling, trots det ökade inflödet av antal ärenden med anledning av pandemin. Automatiseringsgraden har ökat och handläggningstiden och antalet pågående ärenden har minskat. Både tillgängligheten och väntetiden i telefon har förbättrats och vi har liksom tidigare högt användande av e-tjänsterna.

Produktiviteten bedöms som tillfredsställande, och styckkostnaden per beslut har minskat.

Rättslig kvalitet

Försäkringskassan bedömer att den rättsliga kvaliteten inom tillfällig föräldrapenning inte är tillfredsställande men har utvecklats positivt sedan föregående år. Anledningen till bedömningen är att vi inte utför nyckelkontrollerna inom förmånen i all väsentlighet.

Trots detta finns positiva resultat. Vi har ökat ambitionsnivån i arbetet med kontroller före utbetalning, vilket också gett goda resultat och visat sig effektivt för att minska felaktiga utbetalningar. De automatiska kontrollerna har fungerat väl, vilket skapar goda förutsättningar för en likformig och korrekt handläggning. Andelen avvikelser som upptäcks i den

⁸² Gällde under perioden 19 mars-31 oktober och återinfördes den 15 december-30 april 2021. Från och med 15 december gäller att läkarintyg behövs från och med dag 22 i barnets vårdperiod.

interna försäkringskontrollen fortsätter att vara låg och automatiseringsgraden har ökat medan handläggningstiden och antalet pågående ärenden minskar. Även antalet omprövningar och mål i förvaltningsrätt är få i förhållande till mängden ärenden inom förmånen.

Resultat av uppföljningar och granskningar

När inflödet av antalet ärenden ökade kraftigt i början av pandemin pausades uppföljningarna under en period för att inte riskera att utbetalningarna av ersättning skulle försenas. Det innebär att vi har något färre kunskapsunderlag i år, men de räcker för att bedöma den rättsliga kvaliteten.

73 procent av alla ärenden om tillfällig föräldrapenning handläggs helt automatiskt. Systemet har kontroller som gör att ärenden som systemet inte själv kan ta hand om faller ut för åtgärd av handläggare innan den automatiska handläggningen tar vid igen. Skulle någon av kontrollerna inte fungera signalerar systemet detta, men i stort sett har systemet fungerat utan störningar under året.

För att säkerställa att den automatiska handläggningen fungerar följer vi löpande hur många ärenden som faller ut för manuell handläggning och vidtar åtgärder om antalet avviker från tidigare perioder. Vi gör även tester av systemet och övervakar produktionsvolymen, men inga åtgärder har behövt vidtas under året.

Sedan förra året har vi utvecklat en dokumentation över vilka kontroller som har föranlett manuell handläggning i ett ärende. I våra kvalitetsuppföljningar är det därför nu lättare att följa upp om de kontroller som har föranlett manuell handläggning har omhändertagits på ett korrekt sätt.

Vi har dock identifierat en risk som visar att nyckelkontrollerna när det gäller försäkrings-tillhörighet och barns bosättning inte utförs i tillräcklig omfattning. De otillräckliga kontrollerna gäller de personer som kommer från ett land utanför EU/EES eller Schweiz där vi även måste kontrollera att föräldern och barnet har de tillstånd som krävs för att förmånen ska kunna betalas ut. För denna kontroll saknas idag systemstöd.

Uppföljningarna visar att handläggarna har goda förmånskunskaper, att ärendena drivs framåt och att handläggarna i större utsträckning än tidigare begär in kompletterande uppgifter muntligt.

Utvecklingsområden finns inom bedömningen av barns bosättning och i ärenden med barn som har långa sjukdomar eller psykiska diagnoser. Vi har under året genomfört flera kompetenshöjande insatser med försäkringsmedicinska rådgivare för att skapa trygghet hos handläggarna och ge dem redskap för att hantera sådana ärenden.

Indikatorer

Här redovisas ett antal indikatorer som är relevanta för bedömningen av den rättsliga kvaliteten i handläggningen av tillfällig föräldrapenning.

Tabell 106 Felaktiga utbetalningar, tillfällig föräldrapenning¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Felaktiga utbetalningar, antal	4 658	5 406	5 188	2 534	3 264	3 258	7 192	8 670	8 446
Handlagda felaktiga utbetalningar, andel orsakade av Försäkringskassan, procent ²	15,5	13,2	11,9	10,5	9,5	7,0	13,7	11,8	10,0

¹ Utfallet för tidigare år stämmer inte med årsredovisningen 2019 på grund av att ett nytt systemstöd införts under 2020 som påverkat hur antalet upptäckta felaktiga utbetalningar fördelades mellan åren 2019 och 2020. Antalet ärenden är något lägre för 2019 respektive något högre för 2020 jämfört med det faktiska utfallet.

² Andelen kan inte relateras till antalet felaktiga utbetalningar i den översta tabellraden, eftersom andelen har beräknats utifrån felaktiga utbetalningar som hanterats under året.

Inom tillfällig föräldrapenning görs både riskbaserade och slumpmässiga kontroller före utbetalning. Kontrollerna före utbetalning kan ge anledning att kontrollera även tidigare utbetalningar, vilket kan leda till att fler felaktiga utbetalningar upptäcks. Antalet upptäckta felaktiga utbetalningar har minskat något sedan förra året. Genom kontrollerna före utbetalning har vi förhindrat att cirka 45,7 miljoner kronor har betalats ut felaktigt. Det kan jämföras med 2019, då motsvarande belopp var 30,9 miljoner.

Försäkringskassan har även gjort en efterkontroll av ärenden för personer som tidigare har fastnat i en kontroll före utbetalning. Vi ser en succesiv förbättring i uppföljningskontrollen som indikerar att cirka 56 procent av de försäkrade gör rätt när de ansöker om en ny period med tillfällig föräldrapenning.

Andelen felaktiga utbetalningar orsakade av Försäkringskassan har minskat något. En högre andel kvinnor än män har fått en felaktig utbetalning orsakad av Försäkringskassan, men utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden mellan könen.

Tabell 107 Intern försäkringskontroll, tillfällig föräldrapenning¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Antal granskade ärenden	–	–	1 201	–	–	796	1 283	1 350	1 997
Andel med avvikelse, procent ²	–	–	–	–	–	–	0,6	0,8	1,5

¹ För 2018 och 2019 kan statistiken inte delas upp per kön på grund av det gamla statistiksystemets uppbyggnad.

² Andelen kan inte jämföras med tidigare år eftersom urvalet för granskade ärenden har förändrats under 2020. I den slumpmässiga kontrollen ingår inte längre automathandlagda ärenden.

Andelen avvikelser som upptäcks i den interna försäkringskontrollen är låg men har ökat. Sedan juli omfattar inte längre den löpande slumpkontrollen ärenden som handlagts helt automatiskt och resultatet ska därför tolkas med försiktighet.⁸³ De avvikelser som upptäcks är huvudsakligen att fel belopp har betalats ut.

Tabell 108 Omprövningar, tillfällig föräldrapenning

	Kvinnor			Män			Totalt ¹		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Inkomna ärenden, antal	1 963	2 319	2 756	1 284	1 519	1 815	3 247	3 838	4 571
Avgjorda ärenden, antal	1 956	2 385	2 732	1 311	1 555	1 812	3 267	3 940	4 544
Ändrade beslut, procent	61,7	63,9	63,2	63,2	62,1	60,1	62,3	63,2	62,0

¹ Den könsuppdelade statistiken summerar inte till totalen på grund av registreringar med okänt kön.

Fler beslut har omprövats, men andelen som ändras har minskat något. Den vanligaste anledningen till att beslut ändras vid omprövning är att det kommer in nya underlag. Fler

⁸³ För mer information om förändringen, se avsnittet Försäkringskassans kvalitet i handläggningen, Rättslig kvalitet.

kvinnor än män får sina beslut ändrade efter omprövning, men utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden mellan könen.

Mål i förvaltningsrätt

Något fler ärenden har överklagats i år. Antalet som ändras har dock minskat. I förhållande till de ungefär 7,8 miljoner beslut som hanteras inom föräldraförsäkringen varje år är det ett mycket litet antal som överklagas och ändras.⁸⁴ Vi bedömer därför att besluten i stor utsträckning är korrekta.

De försäkrades upplevelse av den rättsliga kvaliteten

Upplevelsen av den rättsliga kvaliteten inom tillfällig föräldrapenning är oförändrad sedan föregående år. Medelvärde på en femgradig skala uppgår till 3,5. Män är mer positiva till den rättsliga kvaliteten; för dem uppgår medelvärdet till 3,6 medan det för kvinnor uppgår till 3,4.

Skyndsamhet

Försäkringskassan bedömer att skyndsamheten inom tillfällig föräldrapenning är tillfredsställande och har utvecklats positivt sedan föregående år.

Tabell 109 Handläggningstider, antal dagar i genomsnitt

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2019–2020, procent
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	
Tillfällig föräldrapenning	9,0	11,4	6,4	8,5	10,5	6,0	8,8	11,0	6,2	-29,2

Tabell 110 Pågående ärenden, antal¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Tillfällig föräldrapenning	54 331	72 556	34 148	34 028	44 659	22 595	88 359	117 216	56 743

¹ Pågående ärenden innefattar endast ärenden som handläggs manuellt.

Automatiseringsgraden inom tillfällig föräldrapenning har ökat från 68,4 procent till 73 procent. Både handläggningstiden och antalet pågående ärenden har minskat, trots att antalet beslut om rätten till ersättning har ökat med nästan sju procent. Minskningen är ett resultat av de åtgärder som vidtagits på grund av pandemin, det vill säga att vi inte krävt intyg från den åttonde sjukdagen och förenklat utredningen av sjukpenninggrundande inkomst.

De försäkrades upplevelse av skyndsamheten i handläggningen av tillfällig föräldrapenning är oförändrad sedan föregående år, 3,7. Män upplever i större utsträckning än kvinnor att deras ärende handläggs snabbt. För män uppgår medelvärdet till 3,8 medan det för kvinnor uppgår till 3,5.

Service

Försäkringskassan bedömer att servicen inom tillfällig föräldrapenning är tillfredsställande och har utvecklats positivt sedan föregående år.

⁸⁴ Se tabell 60, föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning särredovisas inte av Domstolsverket.

Tillgänglighet och väntetider i telefon

Antalet telefonsamtal har minskat från 528 000 till 404 000. Tillgängligheten har ökat från 85 till 91 procent och den genomsnittliga väntetiden har minskat och är nu 8 minuter jämfört med 14 minuter under förra året.

Användning av e-tjänster

Tabell 111 Användning av e-tjänster inom tillfällig föräldrapenning, procent

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Andel ansökan via e-tjänsten	98,0	98,7	99,0	98,6	99,2	99,4	98,2	98,9	99,1

Användningen av e-tjänster för att ansöka om tillfällig föräldrapenning har länge varit hög, och uppgår nu till 99,1 procent.

De försäkrades upplevelse av tillgänglighet och bemötande

Det sammanvägda resultatet i kundundersökningen för tillgänglighet och bemötande inom tillfällig föräldrapenning är oförändrat från föregående år. Medelvärde på en femgradig skala uppgår till 3,8. Det bästa omdömet får bemötandet, 4,2, medan de försäkrade är mindre positiva när det gäller möjligheten att komma i kontakt med rätt person, 3,3. Män upplever i högre grad än kvinnor att det är lätt att få veta vad som händer i ärendet, 3,7 gentemot 3,6 för kvinnor. I övrigt finns det inga skillnader i resultaten mellan könen.

Produktivitet

Försäkringskassan bedömer att produktiviteten inom tillfällig föräldrapenning är tillfredsställande och styckkostnaden har minskat.

Tabell 112 Styckkostnad, tillfällig föräldrapenning

	2018	2019	2020	Förändring 2019–2020, procent	Förvaltnings- kostnad 2020, miljoner kronor
Kronor per beslut, löpande pris	130	123	114	-6,9	532
Kronor per beslut, fast pris	125	116	108	-7,4	501

Automatiseringsgraden har ökat, och trots fler beslut om rätten till förmånen har förvaltningskostnaderna minskat. Anledningen till detta kan vara de åtgärder som vidtagits för att kunna hantera de ökade antalet ärenden på grund av pandemin.

Underhållsstöd

I detta avsnitt redovisas resultaten avseende handläggningen av underhållsstöd och hur den har utvecklats med utgångspunkt i aspekterna rättslig kvalitet, skyndsamhet, service och produktivitet.

Pandemin har inte haft någon direkt inverkan på handläggningen av underhållsstöd. Men aktiviteter som inte direkt berör handläggning eller telefoni har i stor utsträckning ställts in som en förberedelse inför eventuell ökad sjukfrånvaro och ökade handläggningsvolymerna. Det har bland annat lett till att vi gjort färre uppföljningar av kvaliteten, och det finns därför inte tillräckliga underlag för att bedöma den rättsliga kvaliteten enligt modellen.

De underlag som ändå finns tyder på att den rättsliga kvaliteten i likhet med föregående år är tillfredsställande. Antalet felaktiga utbetalningar har minskat medan andelen återkrav orsakade av Försäkringskassan ligger kvar på samma nivå som föregående år. Ändringsfrekvensen av mål i förvaltningsrätten har minskat från en redan låg nivå och är oförändrad för omprövningar.

Skyndsamheten bedöms som tillfredsställande med en positiv utveckling. Både handläggningstider och ärendebalanser har minskat kraftigt.

Servicebedöms som tillfredsställande med en sammantaget positiv utveckling. Både tillgänglighet och väntetider har förbättrats från redan tillfredsställande nivåer.

Produktiviteten bedöms inte vara tillfredsställande och styckkostnad har ökat.

Rättslig kvalitet

Som anges i inledningen kan vi inte bedöma nivån eller utvecklingen av den rättsliga kvaliteten inom underhållsstöd enligt modellen eftersom det på grund av pandemin saknas tillräckliga underlag. Det går inte att säkert avgöra om nyckelkontrollerna i handläggningen är genomförda i all väsentlighet eftersom färre uppföljningar har genomförts, men de underlag som finns indikerar att så är fallet.⁸⁵

Resultat av uppföljningar och granskningar

De uppföljningar som gjorts indikerar att nyckelkontrollerna utförts i all väsentlighet och att resultaten inte skiljer sig från föregående år.⁸⁶ Styrkorna är liksom tidigare att handläggningen är rättssäker; vi följer förvaltningslagen samtidigt som vi har en god förmåga att sätta oss in i den försäkrades situation. Vi behöver dock fortsätta arbetet för att fullt ut införa den nya handläggningsprocessen samt minska handläggningstiden för internationella ärenden.

Indikatorer

Här redovisas ett antal indikatorer som är relevanta för bedömningen av den rättsliga kvaliteten i handläggningen av underhållsstöd.

⁸⁵ Kvalitetsanalys för underhållsstöd avseende perioden 2020-09-01–2020-08-31, dnr 013570–2019.

⁸⁶ Kvalitetsanalys för underhållsstöd avseende perioden 2020-09-01–2020-08-31, dnr 013570–2019.

Tabell 113 Felaktiga utbetalningar, underhållsstöd¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Felaktiga utbetalningar, antal	7 594	7 372	7 145	3 365	3 016	2 735	10 959	10 388	9 880
Handlagda felaktiga utbetalningar, andel orsakade av Försäkringskassan, procent ²	29,5	13,9	13,8	25,7	13,3	13,7	28,3	13,7	13,8

¹ Utfallet för tidigare år stämmer inte med årsredovisningen 2019 på grund av att ett nytt systemstöd införts under 2020 som påverkat hur antalet upptäckta felaktiga utbetalningar fördelades mellan åren 2019 och 2020. Antalet ärenden är något lägre för 2019 respektive något högre för 2020 jämfört med det faktiska utfallet.

² Andelen kan inte relateras till antalet felaktiga utbetalningar i den översta tabellraden, eftersom andelen har beräknats utifrån felaktiga utbetalningar som hanterats under året.

Antalet felaktiga utbetalningar har minskat. Det görs fler felaktiga utbetalningar till män om man tar hänsyn till att andelen kvinnor som får underhållsstöd är större än andelen män, men utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden mellan könen.

De felaktiga utbetalningar som orsakas av Försäkringskassan beror främst på att underhållsstöd betalas ut i förskott och att eventuella ändringar därmed inte alltid hinner hanteras innan stödet betalas ut. Den näst vanligaste anledningen är att information om ändringar från andra delar av verksamheten inte hanteras i tid.⁸⁷ Vi arbetar aktivt för att minska andelen felaktiga utbetalningar orsakade av Försäkringskassan med fokus på att bli bättre på att hantera ändringar och åtgärder innan utbetalning.

Andelen felaktiga utbetalningar orsakade av Försäkringskassan är samma för män och kvinnor.

Tabell 114 Intern försäkringskontroll, underhållsstöd¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Antal granskade ärenden	–	–	1 770	–	–	717	1 275	1 325	2 487
Andel med avvikelse, procent ²	–	–	–	–	–	–	2,4	5,5	5,1

¹ För 2018 och 2019 kan statistiken inte delas upp per kön på grund av det gamla statistiksystemets uppbyggnad.

Fler ärenden har granskats i år, men andelen med avvikelser har minskat något. Orsakerna till avvikelserna är främst att underhållsstödet betalats ut på avi även när vi har haft uppgifter om konto, att den förälder som barnet bor hos och barnet är inte folkbokförda på samma adress, att underhållsstödet inte minskas med det belopp som den andre föräldern betalat i underhållsbidrag samt felaktiga avdrag vid samordning med etableringstillägg.

Tabell 115 Omprövningar, underhållsstöd

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Inkomna ärenden, antal	1 842	2 191	2 124	2 070	2 592	2 534	3 912	4 783	4 658
Avgjorda ärenden, antal	1 724	2 383	2 048	2 040	2 695	2 463	3 764	5 078	4 511
Ändrade beslut, procent	13,3	14,5	12,6	7,4	6,7	8,5	10,1	10,4	10,4

¹ Den könsuppdelade statistiken summerar inte till totalen på grund av registreringar med okänt kön.

Antalet beslut som omprövas har minskat något liksom antalet avgjorda ärenden. Andelen beslut som ändras är oförändrat jämfört med föregående år. En vanlig anledning till att beslut omprövas är att Försäkringskassan avslagit ansökan på grund av att vi bedömer att föräldrarna inte lever isär.

⁸⁷ Kvalitetsanalys för underhållsstöd avseende perioden 2020-09-01–2020-08-31, dnr 013570–2019.

De flesta som får underhållsstöd är kvinnor, men de står för mindre än hälften av omprövningsärendena. Orsaken är att den bidragsskyldige – som oftast är en man – får ett nytt beslut varje år om hur mycket denne ska betala. Förmånstagaren får ett beslut som gäller hela tiden fram tills barnet fyllt 18 eller till dess att rätten till förmånen upphör av någon annan anledning.

Skillnaden mellan ändrade beslut för kvinnor och män har minskat, men är fortfarande högre för kvinnor. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

Tabell 116 Mål i förvaltningsrätt, underhållsstöd¹

	2018	2019	2020
Inkomna ärenden	545	601	759
Avgjorda ärenden	450	501	715
Ändrade beslut, procent	16,0	9,6	6,4

¹ Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av att Domstolsverket inte har könsuppdelad statistik.

Källa: Domstolsverket.

Antalet beslut om överklagats till förvaltningsrätten har ökat jämfört med föregående år, liksom antalet ärenden som avgjorts i rätten. Andelen beslut som ändras har däremot minskat. En anledning till att fler beslut överklagas är att Försäkringskassan oftare har bedömt att föräldrarna inte kunnat styrka att de har separerat. Minskningen av andelen ändrade beslut tyder på att Försäkringskassan fattar rätt beslut.⁸⁸

De försäkrades upplevelse av den rättsliga kvaliteten

Upplevelsen av den rättsliga kvaliteten inom handläggningen av underhållsstöd är oförändrad sedan föregående år. Medelvärde på en femgradig skala uppgår till 3,4. Det finns inga skillnader i resultaten mellan könen.

Skyndsamhet

Försäkringskassan bedömer att skyndsamheten inom underhållsstöd är tillfredsställande och har utvecklats positivt sedan föregående år.

Tabell 117 Handläggningstider, antal dagar i genomsnitt

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2019–2020, procent
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	
Underhållsstöd	50	59	42	48	57	43	49	59	42	-14,1

Tabell 118 Pågående ärenden, antal

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Underhållsstöd	7 283	7 477	5 341	2 205	2 355	1 622	9 488	9 832	6 963

Handläggningstiderna och antalet pågående ärenden har minskat kraftigt. Ett förändrat arbetssätt innebär att ärendena påbörjas tidigare och att åtgärdsimpulser hanteras snabbare

⁸⁸ Kvalitetsanalys för underhållsstöd avseende perioden 2020-09-01–2020-08-31, dnr 013570–2019.

samtidigt som handläggning av de äldsta ärendena har fått högre prioritering. Minskad personalomsättning och lägre sjukfrånvaro har också bidragit till resultatet.⁸⁹

Det finns betydligt fler pågående ärenden för kvinnor än för män, vilket framförallt förklaras av att fler kvinnor än män är förmånstagare.

De försäkrades upplevelse av skyndsamheten inom underhållsstöd är oförändrad sedan föregående år. Medelvärdet på en femgradig skala uppgår till 3,4. Det finns inga skillnader i resultaten mellan könen.

Service

Försäkringskassan bedömer att servicen inom underhållsbidrag är tillfredsställande och har utvecklats positivt sedan föregående år.

Tillgänglighet och väntetider i telefon

Antalet telefonsamtal har minskat från 186 100 till 163 100. Tillgängligheten fortsätter att vara hög och har ökat från 89 till 92 procent. Den genomsnittliga väntetiden har minskat något, från 9 till 8 minuter.

Minskningen av antalet telefonsamtal kan bero på att handläggarna har ringt upp förmånstagarna i större utsträckning än tidigare. Kortare handläggningstider har sannolikt även minskat behovet att ringa för att kontrollera status i ärendet.⁹⁰

Användning av e-tjänster

Tabell 119 Användning av e-tjänster inom underhållsstöd, procent

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Andel ansökan via e-tjänsten	62,8	70,3	74,8	61,3	68,8	75,7	62,4	70,0	75,0

Användningen av e-tjänsten har ökat. Män och kvinnor använder e-tjänsten i samma utsträckning.

De försäkrades upplevelse av tillgänglighet och bemötande

Det sammanvägda resultatet i kundundersökningen för tillgänglighet och bemötande inom underhållsstöd är oförändrat sedan föregående år. Medelvärdet uppgår till 3,9 på en femgradig skala. Det bästa omdömet får bemötandet, medan de försäkrade är mindre positiva när det gäller möjligheten att komma i kontakt med rätt person. Det finns inga skillnader i resultaten mellan könen.

⁸⁹ Kvalitetsanalys för underhållsstöd avseende perioden 2020-09-01–2020-08-31, dnr 013570–2019.

⁹⁰ Kvalitetsanalys för underhållsstöd avseende perioden 2020-09-01–2020-08-31, dnr 013570–2019.

Produktivitet

Försäkringskassan bedömer att produktiviteten inom underhållsstöd inte är tillfredsställande och styckkostnaderna har ökat.

Tabell 120 Styckkostnad, underhållsstöd

	2018	2019	2020	Förändring 2019–2020, procent	Förvaltnings- kostnad 2020, miljoner kronor
Kronor per beslut, löpande pris	1 875	1 976	2 014	1,9	380
Kronor per beslut, fast pris	1 807	1 871	1 897	1,4	358

Styckkostnaden per beslut har ökat något och antalet beslut per årsanställd minskat jämfört med föregående år. Handläggarna upplever att ärendena inom underhållsstöd blivit svårare att utreda. Det har blivit vanligare med fler och mer komplexa familjekonstellationer, det krävs ofta mer omfattande utredningar av uppehållstillstånd och försäkringstillhörighet för barn och det behövs fler kontakter med andra myndigheter. Allt detta gör att ärendena kräver fler moment och därmed tar mer längre tid att handlägga.⁹¹

Underhållsbidrag och underhållsskyldighet

Föräldrar som har frågor om underhållsbidrag och underhållsskyldighet för barn ska få information och stöd från Försäkringskassan. Syftet är att fler föräldrar som är separerade ska komma överens om barnens försörjning själva, utan Försäkringskassans medverkan. När föräldrarna önskar ska Försäkringskassan bistå med stöd och hjälp med att beräkna och skriva avtal om underhållsbidraget.

Försäkringskassan ger information och stöd till föräldrar på webbplatsen. Bland annat finns ett beräkningsverktyg som hjälp för att räkna ut ett underhållsbidrag utifrån barnets behov och föräldrarnas gemensamma betalningsförmåga. Under året har 240 200 personer besökt sidan, jämfört med 234 300 under 2019. En beräkning har påbörjats av 118 100 personer och 28 200 personer har sparat ner en sammanställning av beräkningen. Motsvarande siffror för föregående år var 142 300 respektive 22 400 personer. På webbplatsen kan föräldrar även boka in ett trepartssamtal för att få stöd av Försäkringskassan.

⁹¹ Kvalitetsanalys för underhållsstöd avseende perioden 2020-09-01–2020-08-31, dnr 013570–2019.

Gemensamma nyckeltal och nyckeltal per förmån

I detta avsnitt redovisas en sammanställning av ett antal viktiga nyckeltal som finns tillgängliga på förmånsnivå.

Tabell 121 Försäkringsutgifter, miljoner kronor¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Aktivitetsersättning	1 679	1 596	1 574	1 945	1 866	1 848	3 625	3 462	3 423
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	6 951	6 404	7 222	8 277	7 050	8 106	15 229	13 455	15 328
Assistansersättning, brutto ²	12 988	12 760	12 330	16 008	15 775	15 431	28 996	28 536	27 761
Assistansersättning, inbetalt från kommunerna*	–	–	–	–	–	–	3 668	4 449	4 485
Assistansersättning, netto*	–	–	–	–	–	–	25 328	24 087	23 276
Barnbidrag	26 521	27 065	26 552	5 190	6 114	6 758	31 710	33 179	33 310
Bostadsbidrag	3 082	3 151	3 615	1 404	1 435	1 631	4 485	4 586	5 246
Ersättning för höga sjuklönekostnader varav Ersättning för sjuklönekostnader under pandemin ³	–	–	–	–	–	–	955	1 091	19 497
Ersättning för karensavdrag ⁴	–	–	2 039	–	–	1 282	–	–	3 321
Ersättning till riskgrupper ⁵	–	–	106	–	–	88	–	–	194
Föräldrapenning	22 810	23 092	22 977	12 291	12 691	12 443	35 101	35 784	35 420
Merkostnadsersättning ⁶	–	7	60	–	6	51	–	13	112
Omvårdnadsbidrag ⁶	–	261	1 493	–	51	305	–	312	1 798
Sjukersättning	20 893	20 000	19 129	16 150	15 556	14 949	37 043	35 556	34 077
Sjukpenning	22 896	22 663	23 357	13 429	13 491	14 475	36 325	36 154	37 832
Smittbärarsättning	3	3	68	2	1	58	4	5	127
Statligt tandvårdsstöd	3 281	3 401	3 030	3 158	3 236	2 927	6 439	6 637	5 957
Tillfällig föräldrapenning	4 274	4 264	5 325	3 804	3 806	4 651	8 078	8 070	9 976
Underhållsstöd	3 112	3 257	3 198	520	553	553	3 632	3 810	3 751
Underhållsstöd, inbetalt av bidragsskyldiga*	–	–	–	–	–	–	1 092	1 054	1 158
Underhållsstöd, netto*	–	–	–	–	–	–	2 540	2 756	2 593
Övriga förmåner ⁷	–	–	–	–	–	–	19 413	18 425	15 900
Totalt⁷							231 035	229 073	253 028

* Ingår inte i de totala försäkringsutgifterna.

¹ I försäkringsutgifterna ingår även statliga ålderspensionsavgifter och avskrivna återkravsfordringar. Eftersom dessa utgifter inte går att härleda till person har de fördelats per kön utifrån fördelningen av försäkringsutgifterna i övrigt. De statliga ålderspensionsutgifterna utgör cirka 6 procent av försäkringsutgifterna.

² I utgifterna för 2020 ingår ersättning för personlig skyddsutrustning till assistansanordnare med anledning av coronapandemin med 23 miljoner kronor.

³ Uppgifter saknas för 2018 och 2019 eftersom förmånen infördes från den 1 april 2020.

⁴ Uppgifter saknas för 2018 och 2019 eftersom förmånen infördes från den 11 mars 2020.

⁵ Uppgifter saknas för 2018 och 2019 eftersom förmånen infördes från den 1 juli 2020. Utfallet avser enbart förebyggande sjukpenning i vissa fall. Viss smittbärarsättning ingår i utfallet för smittbärarsättning.

⁶ Uppgifter saknas för 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019.

⁷ Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av statistiksystemets uppbyggnad. Förmånsutgifter inom Övriga förmåner är mindre än i tidigare årsredovisningar på grund av att fler förmåner nu ingår i redovisningen.

Tabell 122 Förvaltningskostnader, miljoner kronor

	2018	2019	2020
Aktivitetsersättning	423	540	503
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	648	545	527
Assistansersättning	448	457	444
Barnbidrag	211	157	150
Bostadsbidrag	317	337	358
Ersättning för höga sjuklönekostnader	11	15	36
Ersättning för karensavdrag ¹	–	–	82
Ersättning till riskgrupper ²	–	–	30
Föräldrapenning	663	643	632
Merkostnadsersättning ³	2	109	183
Omvårdnadsbidrag ³	4	243	447
Sjukersättning	389	432	395
Sjukpenning	3 569	3 787	3 830
Smittbärarsättning	1	1	22
Statligt tandvårdsstöd	147	165	150
Tillfällig föräldrapenning	528	536	532
Underhållsstöd	365	380	380
Övriga förmåner	1 091	967	771
Övrigt ⁴	460	377	409
Totalt	9 265	9 674	9 880

¹ Uppgifter för 2018 och 2019 saknas eftersom förmånen infördes från den 11 mars 2020.

² Uppgifter för 2018 och 2019 saknas eftersom förmånen infördes från den 1 juli 2020. Utfallet avser enbart förebyggande sjukpenning i vissa fall. Viss smittbärarsättning ingår i utfallet för smittbärarsättning.

³ Förmånen infördes den 1 januari 2019, införandekostnader fanns under 2018.

⁴ I posten ingår kostnader för andra annan verksamhet än förmåner: tjänster som levereras till Pensionsmyndigheten, tjänster inom ramen för samordnad och säker statlig it-drift (SSSID), EESSI, finansiell samordning enligt lag om finansiell samordning av rehabiliteringsinsatser, samt uppdraget om officiell statistik.

Tabell 123 Antal unika individer med utbetalning av förmån under respektive år¹

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2019–2020, procent
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	
Aktivitetsersättning	19 397	17 599	16 826	22 383	20 350	19 450	41 780	37 949	36 276	–4,4
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	136 205	119 685	129 155	157 002	130 477	137 556	293 207	250 162	266 711	6,6
Assistansersättning	6 999	6 720	6 570	8 307	8 067	7 960	15 306	14 787	14 530	–1,7
Barnbidrag	1 083 263	1 103 422	1 112 387	403 458	454 240	497 187	1 486 721	1 557 662	1 609 574	3,3
Bostadsbidrag	176 717	171 806	170 950	104 199	101 070	100 453	280 916	272 876	271 403	–0,5
Ersättning för karensavdrag ²	–	–	927 040	–	–	681 451	–	–	1 608 491	–
Ersättning till riskgrupper ³	–	–	3 440	–	–	2 788	–	–	6 228	–
Föräldrapenning	479 903	479 257	462 534	408 375	411 488	394 506	888 278	890 745	857 040	–3,8
Merkostnadsersättning ⁴	–	459	2 562	–	336	2 065	–	795	4 627	482,0
Omvårdnadsbidrag ⁴	–	5 232	25 789	–	1 125	6 432	–	6 357	32 221	406,9
Sjukersättning	167 806	157 840	149 059	116 054	110 245	105 060	283 860	268 085	254 119	–5,2
Sjukpenning	382 546	375 022	421 234	219 001	215 966	258 397	601 547	590 988	679 631	15,0
Smittbärarsättning	193	150	7 497	86	65	6 237	279	215	13 734	6 287,9
Statligt tandvårdsstöd ⁵	2 111 885	2 154 585	1 973 125	1 859 683	1 882 059	1 730 200	3 971 668	4 036 721	3 703 405	–8,3
Tillfällig föräldrapenning	488 297	494 191	499 452	435 663	439 407	450 154	923 960	933 598	949 606	1,7
Underhållsstöd	129 545	125 240	121 306	28 790	27 170	25 109	158 335	152 410	146 415	–3,9

¹ På grund av efterregistreringar kan antalet skilja sig från årsredovisningen 2019.

² Uppgifter saknas för 2018 och 2019 eftersom förmånen infördes från den 11 mars 2020.

³ Uppgifter saknas för 2018 och 2019 eftersom förmånen infördes från den 1 juli 2020. Utfallet avser enbart förebyggande sjukpenning i vissa fall. Viss smittbärarsättning ingår i utfallet för smittbärarsättning.

⁴ Uppgifter saknas för 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019.

⁵ I totalsumman för statligt tandvårdsstöd ingår även individer av okänt kön.

Tabell 124 Unika individer med utbetalning av förmån under respektive år, andel per kön¹

	Kvinnor			Män		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Aktivitetsersättning	46,4	46,4	46,4	53,6	53,6	53,6
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	46,5	47,8	48,4	53,5	52,2	51,6
Assistansersättning	45,7	45,4	45,2	54,3	54,6	54,8
Barnbidrag	72,9	70,8	69,1	27,1	29,2	30,9
Bostadsbidrag	62,9	63,0	63,0	37,1	37,0	37,0
Ersättning för karensavdrag ²	–	–	57,6	–	–	42,4
Ersättning till riskgrupper ³	–	–	55,2	–	–	44,8
Föräldrapenning	54,0	53,8	54,0	46,0	46,2	46,0
Merkostnadsersättning ⁴	–	57,7	55,4	–	42,3	44,6
Omvårdnadsbidrag ⁴	–	82,3	80,0	–	17,7	20,0
Sjukersättning	59,1	58,9	58,7	40,9	41,1	41,3
Sjukpenning	63,6	63,5	62,0	36,4	36,5	38,0
Smittbärarsersättning	69,2	69,8	54,6	30,8	30,2	45,4
Statligt tandvårdsstöd	53,2	53,4	53,3	46,8	46,6	46,7
Tillfällig föräldrapenning	52,8	52,9	52,6	47,2	47,1	47,4
Underhållsstöd	81,8	82,2	82,9	18,2	17,8	17,1

¹ På grund av efterregistreringar kan andel per kön skilja sig från årsredovisningen 2019.

² Uppgifter saknas för 2018 och 2019 eftersom förmånen infördes från den 11 mars 2020.

³ Uppgifter saknas för 2018 och 2019 eftersom förmånen infördes från den 1 juli 2020. Utfallet avser enbart förebyggande sjukpenning i vissa fall. Viss smittbärarsersättning ingår i utfallet för smittbärarsersättning.

⁴ Uppgifter saknas för 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019.

Tabell 125 Volymer, antal beslut

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2019–2020, procent
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	
Aktivitetsersättning	21 836	21 305	19 502	20 250	20 357	18 630	42 086	41 662	38 132	-8,5
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	738 838	807 355	931 503	824 050	839 621	955 079	1 562 896	1 647 000	1 886 582	14,5
Assistansersättning ¹	2 134	2 325	2 524	2 692	2 982	3 386	4 826	5 307	5 910	11,4
Barnbidrag	308 062	325 446	319 303	235 911	242 739	233 717	543 973	568 185	553 020	-2,7
Bostadsbidrag	251 558	251 475	285 550	179 798	169 836	181 915	431 356	421 311	467 465	11,0
Ersättning för höga sjuklönekostnader	–	–	–	–	–	–	430 054	505 741	870 515	72,1
varav Ersättning för sjuklönekostnader under pandemin	–	–	–	–	–	–	–	–	454 734	–
Ersättning för karensavdrag ²	–	–	2 332 041	–	–	1 461 045	–	–	3 793 096	–
Ersättning till riskgrupper ³	–	–	4 817	–	–	4 572	–	–	9 389	–
Föräldrapenning	1 970 222	1 938 968	1 906 217	1 307 516	1 317 229	1 289 206	3 277 738	3 256 197	3 195 423	-1,9
Merkostnads- ersättning ⁴	–	4 646	14 931	–	1 780	7 196	–	6 426	22 127	244,3
Omvårdnadsbidrag ⁴	–	8 654	31 533	–	2 468	10 019	–	11 122	41 552	273,6
Sjukersättning	36 232	43 728	34 884	24 276	28 972	23 826	60 508	72 700	58 710	-19,2
Sjukpenning ⁵	331 972	329 075	395 244	185 759	184 165	234 665	517 731	513 240	629 909	22,7
Smittbärarsättning	–	–	–	–	–	–	369	301	23 629	7 750,2
Statligt tandvårdsstöd ⁶	5 109 347	5 062 904	4 195 273	4 533 976	4 468 813	3 754 843	9 644 335	9 532 643	7 950 819	-16,6
Tillfällig föräldrapenning	2 422 526	2 606 314	2 754 220	1 643 682	1 753 431	1 895 415	4 066 208	4 359 745	4 649 635	6,6
Underhållsstöd	104 682	104 113	101 652	89 784	88 215	87 262	194 466	192 328	188 914	-1,8
Övriga förmåner ⁷	–	–	–	–	–	–	420 340	363 229	304 349	-16,2
Totalt⁷	–	–	–	–	–	–	21 196 886	21 497 137	24 689 176	14,8

¹ På grund av förändringar i måttet för assistansersättning, där nya måttet är antal beslut och inte antal förmånstagare som tidigare, skiljer sig antalet från årsredovisningen 2019.

² Uppgifter saknas för 2018 och 2019 eftersom förmånen infördes från den 11 mars 2020.

³ Uppgifter saknas för 2018 och 2019 eftersom förmånen infördes från den 1 juli 2020. Utfallet avser enbart förebyggande sjukpenning i vissa fall. Viss smittbärarsättning ingår i utfallet för smittbärarsättning.

⁴ Uppgifter saknas för 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019.

⁵ För sjukpenning redovisas antalet avslutade sjukfall.

⁶ Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av statistiksystemets uppbyggnad. Antal beslut inom Övriga förmåner är lägre och Totalt är högre än i tidigare årsredovisningar på grund av att fler förmåner ingår i redovisningen.

⁷ I totalsumman för statligt tandvårdsstöd ingår även individer av okänt kön.

Tabell 126 Volymer, beslut, andel per kön

	Kvinnor			Män		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Aktivitetsersättning	51,9	51,1	51,1	48,1	48,9	48,9
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	47,3	49,0	49,4	52,7	51,0	50,6
Assistansersättning ¹	44,2	43,8	42,7	55,8	56,2	57,3
Barnbidrag	56,6	57,3	57,7	43,4	42,7	42,3
Bostadsbidrag	58,3	59,7	61,1	41,7	40,3	38,9
Ersättning för karensavdrag ²	–	–	61,5	–	–	38,5
Ersättning till riskgrupper ³	–	–	51,3	–	–	48,7
Föräldrapenning	60,1	59,5	59,7	39,9	40,5	40,3
Merkostnadsersättning ⁴	–	72,3	67,5	–	27,7	32,5
Omvårdnadsbidrag ⁴	–	77,8	75,9	–	22,2	24,1
Sjukersättning	59,9	60,1	59,4	40,1	39,9	40,6
Sjukpenning	64,1	64,1	62,7	35,9	35,9	37,3
Statligt tandvårdsstöd	53,0	53,1	52,8	47,0	46,9	47,2
Tillfällig föräldrapenning	59,6	59,8	59,2	40,4	40,2	40,8
Underhållsstöd	53,8	54,1	53,8	46,2	45,9	46,2

¹ På grund av förändringar i måttet för assistansersättning, där nya måttet är antal beslut och inte antal förmånstagare som tidigare, skiljer sig andelen från årsredovisningen 2019.

² Uppgifter för 2018 och 2019 saknas eftersom förmånen infördes från den 11 mars 2020.

³ Uppgifter för 2018 och 2019 saknas eftersom förmånen infördes från den 1 juli 2020. Utfallet avser enbart förebyggande sjukpenning i vissa fall. Viss smittbärarsättning ingår i utfallet för smittbärarsättning.

⁴ Uppgifter saknas för 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019.

Tabell 127 Volymer, antal utbetalningar¹

	Totalt			Förändring 2019–2020, procent
	2018	2019	2020	
Aktivitetsersättning	410 638	366 059	362 218	–1,0
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	1 463 234	1 404 920	1 799 464	28,1
Assistansersättning	159 952	162 658	162 106	–0,3
Barnbidrag	26 955 659	28 596 454	30 189 799	5,6
Bostadsbidrag	1 992 851	1 970 473	2 030 670	3,1
Ersättning för höga sjuklönekostnader	45 300	47 909	448 773	836,7
varav Ersättning för sjuklönekostnader under pandemin	–	–	397 330	–
Ersättning för karensavdrag ²	–	–	3 815 567	–
Ersättning till riskgrupper ³	–	–	12 199	–
Föräldrapenning	4 566 053	4 537 222	4 382 328	–3,4
Merkostnadsersättning ⁴	–	2 807	33 537	1 094,8
Omvårdnadsbidrag ⁴	–	22 936	247 175	977,7
Sjukersättning	3 223 015	3 050 510	2 946 099	–3,4
Sjukpenning	2 699 879	2 675 256	2 758 518	3,1
Smittbärarsättning	368	299	15 563	5 105,0
Statligt tandvårdsstöd	6 692 558	6 729 405	5 895 986	–12,4
Tillfällig föräldrapenning	2 735 067	2 810 936	3 005 741	6,9
Underhållsstöd	1 606 308	1 520 659	1 519 913	0,0
Övriga förmåner ⁵	4 671 680	3 985 180	3 350 628	–15,9
Totalt⁵	57 222 562	57 883 683	62 976 284	8,8

¹ Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av statistiksystemets uppbyggnad.

² Uppgifter för 2018 och 2019 saknas eftersom förmånen infördes från den 11 mars 2020.

³ Uppgifter för 2018 och 2019 saknas eftersom förmånen infördes från den 1 juli 2020. Utfallet avser enbart förebyggande sjukpenning i vissa fall. Viss smittbärarsättning ingår i utfallet för smittbärarsättning.

⁴ Uppgifter saknas för 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019.

⁵ Antalet utbetalningar inom Övriga förmåner är lägre och Totalt är högre än i tidigare årsredovisningar på grund av att fler förmåner nu ingår i redovisningen.

Tabell 128 Styckkostnader, kronor per beslut, löpande priser¹

	2018	2019	2020
Aktivitetsersättning	10 052	12 955	13 186
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	415	331	279
Assistansersättning ²	92 872	86 173	75 124
Barnbidrag	387	277	270
Bostadsbidrag	735	799	765
Ersättning för höga sjuklönekostnader	27	30	88
Ersättning för karensavdrag ³	–	–	22
Ersättning till riskgrupper ⁴	–	–	3 115
Föräldrapenning	202	197	198
Merkostnadsersättning ⁵	–	17 000	8 258
Omvårdnadsbidrag ⁵	–	21 883	10 753
Sjukersättning	6 428	5 938	6 730
Sjukpenning ⁶	6 893	7 378	6 076
Smittbärarsättning	3 440	3 378	931
Statligt tandvårdsstöd	15	17	19
Tillfällig föräldrapenning	130	123	114
Underhållsstöd	1 875	1 976	2 014

¹ Redovisning av kostnader i löpande priser uttrycker det faktiska värdet och är inte rensat för värdeförändringar. Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av tidredovisningssystemets uppbyggnad.

² På grund av förändringar i måttet för assistansersättning, där nya måttet är antal beslut och inte antal förmånstagare som tidigare, skiljer sig styckkostnaden från årsredovisningen 2019.

³ Uppgifter för 2018 och 2019 saknas eftersom förmånen infördes från den 11 mars 2020.

⁴ Uppgifter för 2018 och 2019 saknas eftersom förmånen infördes från den 1 juli 2020. Utfallet avser enbart förebyggande sjukpenning i vissa fall. Viss smittbärarsättning ingår i utfallet för smittbärarsättning.

⁵ Uppgifter saknas för 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019.

⁶ För sjukpenning redovisas kostnad per avslutat sjukfall.

Tabell 129 Styckkostnader, kronor per beslut, fasta priser¹

	2018	2019	2020
Aktivitetsersättning	9 685	12 264	12 421
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	400	313	263
Assistansersättning ²	89 487	81 577	70 765
Barnbidrag	373	262	255
Bostadsbidrag	708	756	721
Ersättning för höga sjuklönekostnader	26	28	83
Ersättning för karensavdrag ³	–	–	–
Ersättning till riskgrupper ⁴	–	–	–
Föräldrapenning	195	187	186
Merkostnadsersättning ⁵	–	16 093	7 779
Omvårdnadsbidrag ⁵	–	20 715	10 130
Sjukersättning	6 194	5 622	6 340
Sjukpenning ⁶	6 641	6 985	5 727
Smittbärarsättning	3 315	3 198	877
Statligt tandvårdsstöd	15	16	18
Tillfällig föräldrapenning	125	116	108
Underhållsstöd	1 807	1 871	1 897

¹ Redovisning av kostnader i fasta priser uttrycker värdet i priser från en tidigare period, rensat för värdeförändringar. Basåret för fasta priser är 2016. Statistiken kan inte delas upp per kön på grund av tidredovisningssystemets uppbyggnad.

² På grund av förändringar i måttet för assistansersättning, där nya måttet är antal beslut och inte antal förmånstagare som tidigare, skiljer sig styckkostnaden från årsredovisningen 2019.

³ Uppgifter saknas eftersom förmånen infördes från den 11 mars 2020.

⁴ Uppgifter saknas eftersom förmånen infördes från den 1 juli 2020. Utfallet avser enbart förebyggande sjukpenning i vissa fall. Viss smittbärarsättning ingår i utfallet för smittbärarsättning.

⁵ Uppgifter saknas för 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019.

⁶ För sjukpenning redovisas kostnad per avslutat sjukfall.

Tabell 130 Handläggningstider, antal dagar i genomsnitt

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Aktivitetsersättning	75	81	65	72	79	64	74	80	64
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning ¹	95,1	97,0	97,0	95,1	96,7	96,5	95,1	96,8	96,7
Assistansersättning	144	147	121	144	152	129	144	150	126
Barnbidrag	22	25	23	17	20	19	20	23	22
Bostadsbidrag	24	30	30	29	34	32	26	32	31
Ersättning för höga sjuklönekostnader	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Ersättning för karensavdrag ²	–	–	4,0	–	–	4,0	–	–	4,0
Ersättning till riskgrupper ³	–	–	17,9	–	–	19,1	–	–	18,5
Föräldrapenning ⁴	6,6	7,7	4,3	7,6	9,1	4,7	7,0	8,3	4,5
Merkostnadsersättning ⁵	–	186	273	–	194	298	–	188	281
Omvårdnadsbidrag ⁵	–	204	274	–	195	270	–	202	273
Sjukersättning	106	91	80	101	89	79	104	90	80
Sjukpenning	30	27	20	31	28	21	30	28	20
Smittbärarsättning	21,6	22,2	16,7	17,1	19,7	17,6	19,5	21,0	17,1
Statligt tandvårdsstöd	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Tillfällig föräldrapenning ⁴	8,9	11,4	6	8,5	10	6	8,8	11	6
Underhållsstöd	50	59	42	48	57	43	49	59	42

¹ Avser andel ärenden utbetalade i tid vid fast utbetalningsdag, procent.

² Uppgifter för 2018 och 2019 saknas eftersom förmånen infördes från den 11 mars 2020.

³ Uppgifter för 2018 och 2019 saknas eftersom förmånen infördes från den 1 juli 2020. Utfallet avser enbart förebyggande sjukpenning i vissa fall. Viss smittbärarsättning ingår i utfallet för smittbärarsättning.

⁴ Resultaten skiljer sig från något årsredovisningen 2019 på grund av ny datakälla.

⁵ Uppgifter saknas för 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019.

Tabell 131 Pågående ärenden, antal

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Aktivitetsersättning	3 591	3 505	2 563	3 632	3 686	2 640	7 223	7 191	5 203
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning ¹	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Assistansersättning	7 313	6 152	4 881	8 720	7 687	5 990	16 033	13 839	10 871
Barnbidrag	23 876	20 222	14 772	12 690	10 820	8 591	36 567	31 042	23 364
Bostadsbidrag	14 178	18 348	19 210	11 595	13 099	12 594	25 773	31 447	31 804
Ersättning för höga sjuklönekostnader	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Ersättning för karensavdrag ²	–	–	25 773	–	–	18 011	–	–	42 226
Ersättning till riskgrupper ³	–	–	702	–	–	758	–	–	1 460
Föräldrapenning	42 695	49 802	24 456	30 900	37 927	16 321	73 595	87 729	40 777
Merkostnadsersättning ⁴	–	7 491	12 946	–	3 482	6 213	–	10 973	19 159
Omvårdnadsbidrag ⁴	–	15 758	29 904	–	3 879	7 272	–	19 637	37 176
Sjukersättning	6 646	5 734	4 965	5 538	4 926	4 275	12 183	10 661	9 239
Sjukpenning	48 183	53 097	49 059	28 152	30 353	29 731	76 335	83 450	78 791
Smittbärarsättning	55	41	895	41	37	848	96	78	1 743
Statligt tandvårdsstöd	10 896	15 081	7 782	14 128	19 244	9 845	25 101	34 442	17 668
Tillfällig föräldrapenning	54 331	72 556	34 148	34 028	44 659	22 595	88 359	117 216	56 743
Underhållsstöd	7 283	7 477	5 341	2 205	2 355	1 622	9 488	9 832	6 963

¹ Inom aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning mäts skyndsamheten i form av handläggningstid från inkommen försäkran till utbetalning.

² Uppgifter för 2018 och 2019 saknas eftersom förmånen infördes från den 11 mars 2020.

³ Uppgifter för 2018 och 2019 saknas eftersom förmånen infördes från den 1 juli 2020. Utfallet avser enbart förebyggande sjukpenning i vissa fall. Viss smittbärarsättning ingår i utfallet för smittbärarsättning.

⁴ Uppgifter saknas för 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019.

Tabell 132 Felaktiga utbetalningar¹, antal

	Kvinnor			Män			Totalt ²		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Aktivitetsersättning	321	159	228	276	175	214	597	334	442
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	8 124	9 385	7 314	9 380	12 394	8 645	17 504	21 780	15 959
Assistansersättning	317	305	376	409	393	449	726	698	1 053
Barnbidrag	10 859	14 230	11 896	3 503	5 273	4 170	14 362	19 643	16 235
Bostadsbidrag (enskilt)	4 283	4 542	4 164	1 529	1 711	1 569	5 812	6 253	5 734
Bostadsbidrag (solidariskt) ³	250	302	266	1 105	902	601	1 355	1 204	867
Ersättning för höga sjuklönekostnader	–	–	–	–	–	–	0	175	5 766
Ersättning för karensavdrag ⁴	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Ersättning till riskgrupper ⁴	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Föräldrapenning	10 652	10 991	9 504	6 102	7 056	7 221	16 754	18 047	16 725
Merkostnadsersättning ⁵	–	0	9	–	1	15	–	1	24
Omvårdnadsbidrag ⁵	–	6	41	–	2	11	–	8	52
Sjukersättning	522	412	547	458	420	472	980	832	1 019
Sjukpenning	10 041	10 143	14 383	5 016	5 199	8 474	15 057	15 342	22 857
Smittbärarsättning	8	5	48	9	3	15	17	8	63
Statligt tandvårdsstöd ⁶	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Tillfällig föräldrapenning	4 658	5 406	5 188	2 534	3 264	3 258	7 192	8 670	8 446
Underhållsstöd	7 594	7 372	7 145	3 365	3 016	2 735	10 959	10 388	9 880
Övriga förmåner ⁷	13 147	14 238	25 303	11 104	11 286	18 506	24 251	25 746	49 887
Totalt	70 768	77 491	86 364	44 781	51 092	56 340	115 549	128 946	149 180

¹ Avser enbart felaktiga utbetalningar som 108 kap. 2 § SFB eller motsvarande bestämmelser i förordningar kan tillämpas för. Siffrorna inkluderar därmed inte de åter- eller tilläggsutbetalningar till följd av slutliga beslut och avräkningar som förekommer inom vissa förmåner. Utfallet för tidigare år stämmer inte med årsredovisningen 2019 på grund av införandet av ett nytt systemstöd påverkat hur antalet upptäckta felaktiga utbetalningar fördelades mellan 2019 och 2020. Antalet ärenden är något lägre för 2019 respektive något högre för 2020 jämfört med det faktiska utfallet.

² I totalen ingår även felaktiga utbetalningar till organisationer. Den könsuppdelade statistiken summerar därför inte.

³ Cirka en procent av felutbetalningarna varje år gäller sammanboende hushåll med bostadsbidrag. För dessa utgör könsbestämmelsen i statistiken en mer eller mindre slumpvis uppdelning. Antalet bedöms som försumbart i detta sammanhang.

⁴ På grund av statistiksystemets uppbyggnad kan inte utfallet för förmånerna särredovisas utan ingår i utfallet för sjukpenning.

⁵ Uppgifter saknas för 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019.

⁶ Statistik saknas på grund av statistiksystemets uppbyggnad.

⁷ Antalet felaktiga utbetalningar skiljer sig från tidigare år då fler förmåner ingår samt fler förmåner särredovisas.

Tabell 133 Handlagda felaktiga utbetalningar, andel orsakade av Försäkringskassan, procent¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Aktivitetsersättning	37,3	28,2	25,0	44,5	31,2	28,4	41,0	29,8	26,5
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	53,4	35,9	24,6	48,1	31,0	21,3	50,5	33,1	22,8
Assistansersättning	27,1	24,2	24,0	26,7	25,4	31,0	26,9	24,9	27,9
Barnbidrag	15,0	13,8	8,0	24,1	27,6	13,2	17,3	17,6	9,3
Bostadsbidrag (enskilt)	29,4	16,0	17,5	32,7	20,6	23,2	30,2	17,2	19,0
Bostadsbidrag (solidariskt) ²	30,6	17,1	19,3	27,8	18,0	15,8	28,3	17,8	16,9
Ersättning för höga sjuklönekostnader	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Ersättning för karensavdrag ³	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Ersättning till riskgrupper ³	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Föräldrapenning	31,2	25,4	19,3	24,1	17,6	11,6	28,6	22,4	16,0
Merkostnadsersättning ⁴	–	–	40,0	–	–	41,7	–	–	40,9
Omvårdnadsbidrag ⁴	–	50,0	58,6	–	50,0	37,5	–	50,0	54,1
Sjukersättning	34,9	23,8	14,8	34,0	23,6	17,4	34,5	23,7	16,1
Sjukpenning	55,9	48,5	39,3	47,4	42,3	34,9	53,0	46,4	37,8
Smittbärarsersättning	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Statligt tandvårdsstöd ⁵	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Tillfällig föräldrapenning	15,5	13,2	11,9	10,5	9,5	7,0	13,7	11,8	10,0
Underhållsstöd	29,5	13,9	13,8	25,7	13,3	13,7	28,3	13,7	13,8
Övriga förmåner	40,8	31,3	26,0	39,4	28,0	22,0	40,2	29,8	24,2
Totalt	34,0	25,8	20,3	35,1	26,4	19,4	34,4	26,0	19,9

¹ Avser enbart felaktiga utbetalningar som 108 kap. 2 § SFB eller motsvarande bestämmelser i förordningar kan tillämpas för. Siffrorna inkluderar därmed inte de åter- eller tilläggsutbetalningar till följd av slutliga beslut och avräkningar som förekommer inom vissa förmåner. Andelen har beräknats utifrån felaktiga utbetalningar som hanterats under året. Andelen felaktiga utbetalningar som rör organisationer ingår inte på grund av statistiksystemets uppbyggnad.

² Cirka en procent av felutbetalningarna varje år gäller sammanboende hushåll med bostadsbidrag. För dessa utgör könsbestämmelsen i statistiken en mer eller mindre slumpvis uppdelning. Antalet bedöms som försumbart i detta sammanhang.

³ På grund av statistiksystemets uppbyggnad kan inte utfallet för förmånerna särredovisas utan ingår i utfallet för sjukpenning.

⁴ Uppgifter saknas för 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019.

⁵ Statistik saknas på grund av statistiksystemets uppbyggnad.

Tabell 134 Intern försäkringskontroll, antal granskade ärenden¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Aktivitetsersättning	–	–	1 005	–	–	1 039	1 301	1 254	2 044
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	–	–	3 267	–	–	3 614	4 013	3 745	6 881
Assistansersättning	–	–	698	–	–	870	2 598	3 348	1 568
Barnbidrag	–	–	1 246	–	–	711	1 276	1 324	1 957
Bostadsbidrag	–	–	1 875	–	–	1 012	1 291	1 334	2 887
Ersättning för höga sjuklönekostnader	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Ersättning till riskgrupper	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Föräldrapenning	–	–	1 241	–	–	722	1 275	1 349	1 963
Ersättning för karensavdrag	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Merkostnadsersättning ²	–	–	1 042	–	–	882	–	671	1 924
Omvårdnadsbidrag ²	–	–	1 413	–	–	511	–	810	1 924
Sjukersättning	–	–	990	–	–	873	1 300	1 234	1 863
Sjukpenning	–	–	6 529	–	–	3 515	1 293	1 225	10 044
Statligt tandvårdsstöd	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Tillfällig föräldrapenning	–	–	1 201	–	–	796	1 283	1 350	1 997
Underhållsstöd	–	–	1 770	–	–	717	1 275	1 325	2 487
Övriga förmåner	–	–	1 001	–	–	580	13 500	12 461	1 581
Totalt	–	–	23 278	–	–	15 842	30 405	31 430	39 319

¹ För 2018 och 2019 kan statistiken inte delas upp per kön på grund av det gamla statistiksystemets uppbyggnad.

² Uppgifter saknas för 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019.

Tabell 135 Intern försäkringskontroll, andel med avvikelse¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Aktivitetsersättning	–	–	–	–	–	–	1,0	1,2	0,8
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	–	–	–	–	–	–	5,0	3,1	1,4
Assistansersättning	–	–	–	–	–	–	2,2	1,0	0,3
Barnbidrag	–	–	–	–	–	–	0,5	2,3	2,0
Bostadsbidrag	–	–	–	–	–	–	6,5	8,2	5,5
Ersättning för höga sjuklönekostnader	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Ersättning för karensavdrag	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Ersättning till riskgrupper	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Föräldrapenning	–	–	–	–	–	–	1,3	1,2	1,3
Merkostnadsersättning ²	–	–	–	–	–	–	–	2,7	1,8
Omvårdnadsbidrag ²	–	–	–	–	–	–	–	0,9	2,4
Sjukersättning	–	–	–	–	–	–	1,2	1,5	1,2
Sjukpenning	–	–	–	–	–	–	4,4	4,7	5,0
Statligt tandvårdsstöd	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Tillfällig föräldrapenning	–	–	–	–	–	–	0,6	0,8	1,5
Underhållsstöd	–	–	–	–	–	–	2,4	5,5	5,1
Övriga förmåner	–	–	–	–	–	–	7,0	5,3	7,1
Totalt	–	–	3,4	–	–	2,7	4,7	3,7	3,1

¹ För 2018 och 2019 kan statistiken inte delas upp per kön på grund av det gamla statistiksystemets uppbyggnad. På grund av förändringar i urvalet under 2020 då automathandlagda ärenden sedan juli inte längre ingår, ska jämförelser mellan åren göras med försiktighet.

² Uppgifter saknas för 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019.

Tabell 136 Inkomna omprövningar, antal

	Kvinnor			Män			Totalt ¹		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Aktivitetsersättning	872	797	632	897	810	618	1 770	1 610	1 250
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	2 656	2 901	3 216	2 709	2 955	3 415	5 365	5 856	6 631
Assistansersättning	834	627	643	955	829	920	1 790	1 477	1 595
Barnbidrag	709	754	751	393	445	463	1 102	1 201	1 215
Bostadsbidrag	3 866	3 961	4 628	2 295	2 353	2 818	6 163	6 316	7 447
Ersättning för höga sjuklönekostnader	–	–	–	–	–	–	47	39	44
Ersättning för karensavdrag ²	–	–	69	–	–	44	–	–	113
Ersättning till riskgrupper ³	–	–	24	–	–	31	–	–	55
Föräldrapenning	799	679	657	705	679	796	1 504	1 359	1 454
Merkostnadsersättning ⁴	–	74	680	–	42	324	–	116	1 005
Omvårdnadsbidrag ⁴	–	221	1 424	–	56	349	–	277	1 774
Sjukersättning	3 000	2 993	2 555	2 037	1 988	1 733	5 038	4 981	4 288
Sjukpenning	10 765	10 861	12 137	5 265	5 318	6 584	16 030	16 181	18 722
Smittbärarsättning varav Viss smittbärarsättning ⁵	4	2	41	1	1	23	5	3	64
Statligt tandvårdsstöd	735	363	230	796	403	225	1 581	920	657
Tillfällig föräldrapenning	1 963	2 319	2 756	1 284	1 519	1 815	3 247	3 838	4 571
Underhållsstöd	1 842	2 191	2 124	2 070	2 592	2 534	3 912	4 783	4 658
Övriga förmåner ⁶	7 290	6 978	6 843	4 754	4 848	4 565	12 047	11 851	11 441
Totalt⁶	35 335	35 721	39 410	24 161	24 838	27 257	59 601	60 808	66 984

¹ Den könsuppdelade statistiken summerar inte till totalen på grund av registreringar med okänt kön.

² Uppgifter för 2018 och 2019 saknas eftersom förmånen infördes från den 11 mars 2020.

³ Uppgifter för 2018 och 2019 saknas eftersom förmånen infördes från den 1 juli 2020. Utfallet avser enbart förebyggande sjukpenning i vissa fall. Viss smittbärarsättning ingår i utfallet för smittbärarsättning.

⁴ Uppgifter saknas för 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019.

⁵ Uppgifter för 2018 och 2019 saknas eftersom förmånen infördes från den 1 juli 2020.

⁶ Uppgifter skiljer sig mot tidigare år på grund av rättning i datakällan. Rättningen påverkar enbart utfallet för Övriga förmåner och Totalt.

Tabell 137 Avgjorda omprövningar, antal

	Kvinnor			Män			Totalt ¹		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Aktivitetsersättning	819	938	622	821	938	638	1 641	1 879	1 260
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	2 768	2 648	3 411	2 804	2 699	3 617	5 572	5 347	7 028
Assistansersättning	930	642	664	1 141	810	968	2 072	1 464	1 669
Barnbidrag	683	795	745	379	475	461	1 062	1 270	1 206
Bostadsbidrag	3 744	4 222	3 833	2 201	2 538	2 361	5 945	6 760	6 194
Ersättning för höga sjuklönekostnader	–	–	–	–	–	–	44	45	45
Ersättning för karensavdrag ²	–	–	68	–	–	44	–	–	112
Ersättning till riskgrupper ³	–	–	17	–	–	21	–	–	38
Föräldrapenning	861	735	655	742	703	814	1 603	1 439	1 470
Merkostnadsersättning ⁴	–	53	512	–	24	237	–	77	749
Omvårdnadsbidrag ⁴	–	131	1 222	–	35	261	–	166	1 483
Sjukersättning	2 863	3 502	2 530	1 945	2 357	1 751	4 809	5 859	4 281
Sjukpenning	12 854	9 960	12 324	6 332	4 894	6 625	19 187	14 856	18 950
Smittbärarsättning	5	2	35	1	1	20	6	3	55
varav Viss smittbärarpenning ⁵	–	–	9	–	–	3	–	–	12
Statligt tandvårdsstöd	691	469	266	774	505	265	1 517	1 133	739
Tillfällig föräldrapenning	1 956	2 385	2 732	1 311	1 555	1 812	3 267	3 940	4 544
Underhållsstöd	1 724	2 383	2 048	2 040	2 695	2 463	3 764	5 078	4 511
Övriga förmåner ⁶	6 751	7 643	6 979	4 405	5 226	4 702	11 166	12 893	11 711
Totalt⁶	36 649	36 508	38 663	24 896	25 455	27 060	61 655	62 211	66 045

¹ Den könsuppdelade statistiken summerar inte till totalen på grund av registreringar med okänt kön.

² Uppgifter för 2018 och 2019 saknas eftersom förmånen infördes från den 11 mars 2020.

³ Uppgifter för 2018 och 2019 saknas eftersom förmånen infördes från den 1 juli 2020. Utfallet avser enbart förebyggande sjukpenning i vissa fall. Viss smittbärarsättning ingår i utfallet för smittbärarsättning.

⁴ Uppgifter saknas för 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019.

⁵ Uppgifter för 2018 och 2019 saknas eftersom förmånen infördes från den 1 juli 2020.

⁶ Uppgifter skiljer sig mot tidigare år på grund av rättning i datakällan. Rättningen påverkar enbart utfallet för Övriga förmåner och Totalt.

Tabell 138 Ändrade beslut vid omprövning, procent

	Kvinnor			Män			Totalt ¹		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Aktivitetsersättning	7,4	11,4	11,3	6,7	13,6	12,3	7,1	12,7	11,1
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	12,8	11,3	13,0	9,8	10,0	12,3	11,3	10,7	12,6
Assistansersättning	4,4	5,5	7,2	3,9	4,3	15,8	4,2	4,8	6,0
Barnbidrag	12,9	15,7	17,3	14,8	15,8	32,5	13,6	15,7	16,7
Bostadsbidrag	31,2	32,0	29,1	27,7	31,7	12,3	29,9	31,9	30,4
Ersättning för höga sjuklönekostnader	–	–	–	–	–	–	31,8	44,4	33,3
Ersättning för karensavdrag ²	–	–	48,5	–	–	40,9	–	–	45,5
Ersättning till riskgrupper ³	–	–	17,6	–	–	4,8	–	–	10,5
Föräldrapenning	39,1	41,5	41,4	46,0	47,8	46,1	42,3	44,5	43,9
Merkostnadsersättning ⁴	–	1,9	5,5	–	8,3	9,3	–	3,9	6,7
Omvårdnadsbidrag ⁴	–	2,3	5,3	–	5,7	3,1	–	3,0	4,9
Sjukersättning	3,6	2,1	2,5	4,1	4,0	4,5	3,8	2,9	3,3
Sjukpenning	9,1	8,0	7,1	10,5	9,1	8,8	9,6	8,4	7,7
Smittbärarersättning	20,0	0,0	34,3	0,0	0,0	20,0	16,7	0,0	29,1
varav Viss smittbärarpenning ⁵	–	–	22,2	–	–	0,0	–	–	16,7
Statligt tandvårdsstöd	66,1	49,5	38,7	68,0	48,5	44,5	65,6	47,5	40,2
Tillfällig föräldrapenning	61,7	63,9	63,2	63,2	62,1	60,1	62,3	63,2	62,0
Underhållsstöd	13,3	14,5	12,6	7,4	6,7	8,5	10,1	10,4	10,4
Övriga förmåner ⁶	23,5	28,8	37,8	23,4	30,4	33,3	23,4	29,5	35,9
Totalt⁶	18,5	20,3	20,4	18,7	20,3	20,3	18,6	20,4	20,4

¹ Den könsuppdelade statistiken summerar inte till totalen på grund av registreringar med okänt kön.

² Uppgifter för 2018 och 2019 saknas eftersom förmånen infördes från den 11 mars 2020.

³ Uppgifter för 2018 och 2019 saknas eftersom förmånen infördes från den 1 juli 2020. Utfallet avser enbart förebyggande sjukpenning i vissa fall. Viss smittbärarersättning ingår i utfallet för smittbärarersättning.

⁴ Uppgifter saknas för 2018 eftersom förmånen infördes den 1 januari 2019.

⁵ Uppgifter för 2018 och 2019 saknas eftersom förmånen infördes från den 1 juli 2020.

⁶ Uppgifter skiljer sig mot tidigare år på grund av rättning i datakällan. Rättningen påverkar enbart utfallet för Övriga förmåner och Totalt.

Återrapportering av mål enligt regleringsbrevet

Sjukförsäkringen

Mål: Sjukförsäkringen ska ge ekonomisk trygghet vid sjukdom och ett effektivt stöd för att individen ska återfå arbetsförmågan och återgå i arbete. Det av riksdagen beslutade målet är att frånvaron från arbete på grund av sjukdom ska ligga på en långsiktigt stabil och låg nivå. Tillämpningen av regelverket ska vara enhetlig och rättssäker för individen. Skillnaden i sjukpenningtal mellan kvinnor och män ska minska, liksom omotiverade regionala skillnader i sjukfrånvaro. För att nå målet ska rätt ersättning ges till rätt person och stöd ges för återgång i arbete genom samverkan med arbetsgivare, myndigheter och andra berörda aktörer. Detta samlade arbete ska leda till att sjukpenningtalet minskar. En del är insatser av andra berörda aktörer samt att sjukfrånvarons arbetsrelaterade orsaker undanröjs. Försäkringskassan ska även verka för att individen förstår myndighetens beslut.

Åtterrapporing: Försäkringskassan ska redovisa måluppfyllelsen och genomförda insatser, såväl de egna som de som vidtas i samverkan med andra aktörer, för att uppnå målet. Försäkringskassan ska redovisa hur myndigheten arbetar för att öka antalet avstämnings- och omställningsmöten och hur myndigheten arbetar för en god kvalitet i sådana möten samt i gemensamma kartläggningar. Försäkringskassan ska också redovisa vilka åtgärder som vidtas för att så långt som möjligt tillvarata långtidssjukskrivnas arbetsförmåga även i anpassade och skyddade arbeten.

Målet är delvis uppfyllt.

Sjukförsäkringen omfattas av förmånerna sjukpenning, rehabiliteringsersättning, aktivitetsersättning och sjukersättning.

Bedömning av måluppfyllelse

Försäkringskassan bedömer att målet är delvis uppfyllt. Sedan 2011 ligger både ohälsotalet⁹² och sjukpenningtalet⁹³ på en historiskt låg nivå. Sjukfrånvaron ligger sedan 2009 också i nivå med jämförbara länder i Europa.

Sjukpenningtalet ökade fram till 2017, men minskade sedan fram till 2019 då det låg på 9,4 dagar. Efter en tillfällig ökning under våren till följd av den kraftiga ökningen av antalet startade sjukfall på grund av pandemin, vände sjukpenningtalet nedåt igen efter sommaren och landade på 9,3 dagar för 2020. Skillnaderna mellan könen har minskat, men sjukpenningtalet är ändå nästan dubbelt så högt för kvinnor som för män. Skillnaden mellan regioner har ökat marginellt under året.

Också ohälsotalet minskar. Orsaken är främst att antalet personer med sjuk- eller aktivitetsersättning minskat, trots ett ökat nybeviljande av främst aktivitetsersättning. I ett längre tidsperspektiv har dock utvecklingen varit relativt stabil.

⁹² Ohälsotalet omfattar både tillfälligt och varaktigt nedsatt arbetsförmåga till följd av sjukdom.

⁹³ Sjukpenningtalet anger det sammanlagda antalet nettodagar som ersätts med sjukpenning eller rehabiliteringspenning per registrerad försäkrad i åldern 16–64 år.

För att nå det långsiktiga målet att sjukfrånvaron ska ligga på en stabil och låg nivå är det av avgörande betydelse att alla aktörer aktivt bidrar utifrån sina ansvarsområden – i synnerhet hälso- och sjukvården, Arbetsförmedlingen och arbetsgivarna. Utifrån Försäkringskassans ansvarsområde har vi de senaste åren i högre grad fokuserat på att stärka den rättsliga kvaliteten, det vill säga att betala ut rätt ersättning, att identifiera dem som behöver stöd av andra aktörer för att kunna återgå i arbete och att samordna stödet. Det har bland annat lett till att den genomsnittliga tiden med sjukpenning minskat. I huvudsak bedömer vi också att rätt ersättning betalas ut, men för sjukpenning kan vi inte verifiera det med samma kunskapsunderlag som tidigare år.

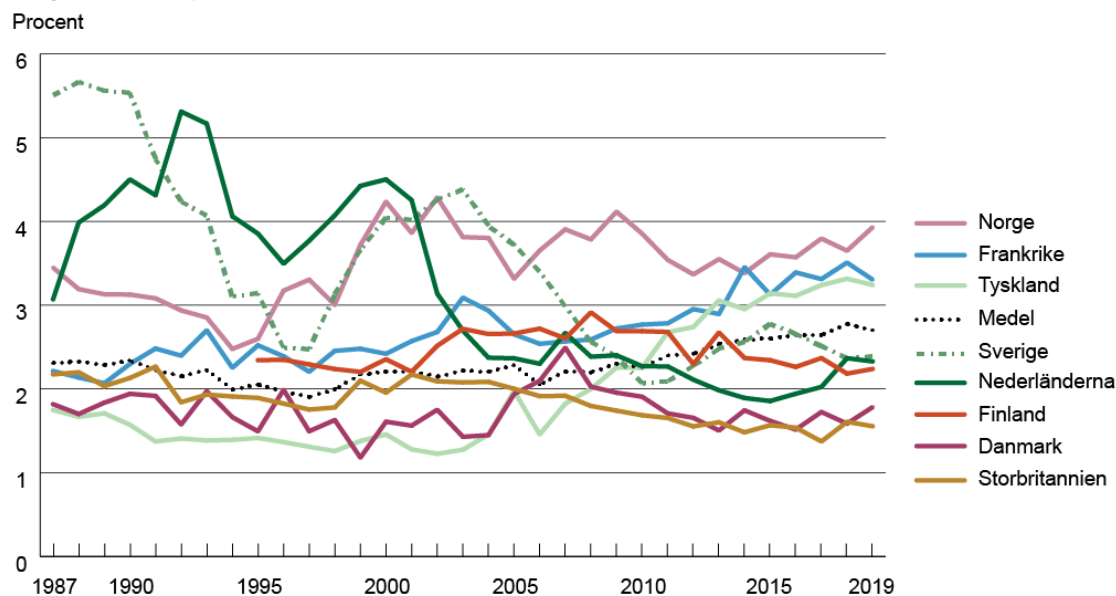
Antalet avstämningsmöten och omställningsmöten har trots den ökade belastningen som pandemin medfört både för oss och våra samverkanspartner endast minskat något jämfört med föregående år. Och antalet gemensamma kartläggningar har ökat något, se avsnitt Sjukpenning.

Inom handläggningen av aktivitetsersättning vid nedsatt arbetsförmåga behöver vi dock fortsätta arbeta för att fler personer ska få rätt insats i rätt tid och att relevanta uppföljningar görs under tiden med ersättning. Vi behöver dessutom fortfarande bli bättre på att utreda behov och få till samordningsinsatser tidigare samt fortsätta att öka förståelsen för de beslut som fattas. På strukturell nivå behöver samverkan med andra aktörer fortsätta att utvecklas.

Sjukfrånvaron i Sverige och internationellt

I det inledande avsnittet behandlas kortfattat och övergripande sjukfrånvaron i Sverige ur ett internationellt perspektiv. Sjukfrånvaron definieras i detta avsnitt som en anställd persons heltidsfrånvaro från arbetet på grund av sjukdom eller skada, oavsett om frånvaron varit ersatt eller inte.⁹⁴

Diagram 1 Sjukfrånvaro¹ som andel av anställda i åldern 20–64 år i 8 europeiska länder



¹ Sjukfrånvaro definieras som heltidsfrånvaro från arbetet på grund av sjukdom eller skada för anställda, oavsett om frånvaron varit ersatt eller inte. Avser sjukfrånvaro hela mätveckan enligt EUROSTAT labour force surveys.

⁹⁴ Se Expertgruppen för Studier i Offentlig ekonomi (ESO), Ds 2002:49: Den svenska sjukan – sjukfrånvaron i åtta länder samt Socialförsäkringsrapport 2009:10, Sjukfrånvaron i Sverige – på väg mot europeiska nivåer? för information om metod och definitionen av måttet.

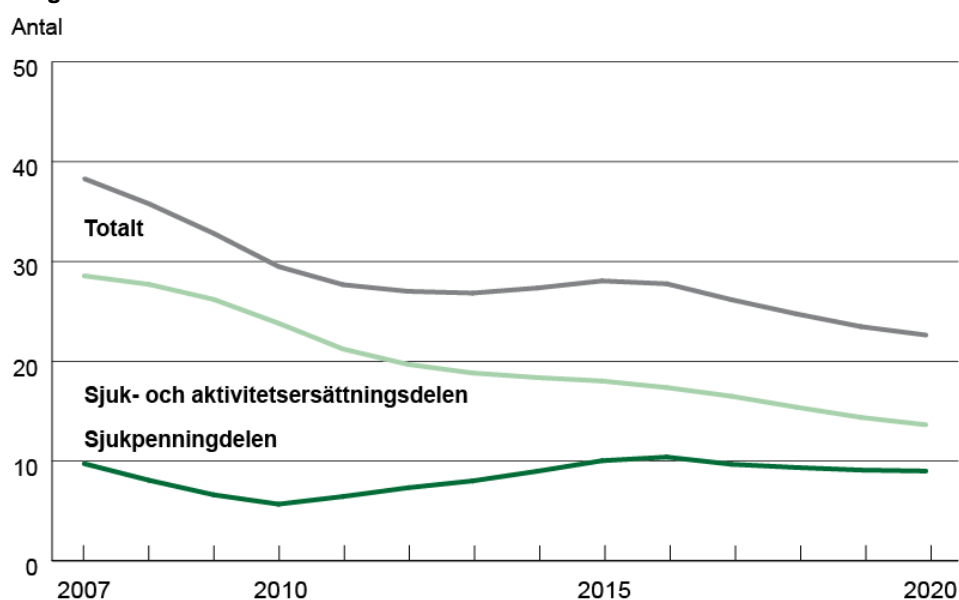
Sjukfrånvaron bland anställda i Sverige har sedan 2010 med ett undantag legat under genomsnittet för åtta västeuropeiska länder inklusive Sverige. År 2015 var dock ett undantag med en sjukfrånvaro i Sverige som var något högre än den genomsnittliga. Under 2019 var sjukfrånvaron för anställda i Sverige 2,4 procent, vilket kan jämföras med ett genomsnitt för de åtta länderna på 2,7 procent.

I alla åtta länder som ingår i diagrammet har kvinnor högre sjukfrånvaro än män. I Sverige har skillnaden ökat från 63 procent högre under 2018 till 68 procent högre under 2019.

Ohälsotalets utveckling

Ohälsotalet definieras som antalet utbetalda nettodagar⁹⁵ inom hela sjukförsäkringen. Talet visar utvecklingen av utbetalda nettodagar med en sjukpenningdel som omfattar sjukpenning, arbetsskadesjukpenning och rehabiliteringspenning samt en del som omfattar sjukersättning och aktivitetsersättning per försäkrad i åldern 16–64 år.

Diagram 2 Ohälsotalet¹



¹ Avser 12-månadersmedelvärden.

Efter mer än 10 års nedgång började ohälsotalet öka igen under 2014. Sjukpenningdelen av ohälsotalet hade börjat öka redan under hösten 2010. Men ökningen av ohälsotalet varade endast fram till 2015. Under 2016 vände talet återigen nedåt.

Ohälsotalet fortsätter att minska, men långsammare än under den tidigare nedgången. Vid utgången av 2020 var ohälsotalet 22,6 nettodagar, att jämföra med 23,5 nettodagar vid utgången av 2019. Minskningen beror främst på att antalet personer med aktivitets- eller sjukersättning minskat, trots ett ökat nybeviljande av främst aktivitetsersättning.

Ohälsotalet för kvinnor ligger betydligt högre än ohälsotalet för män – 27,2 nettodagar respektive 18,2 nettodagar, en skillnad på 49 procent. Detta är ändå en minskning jämfört med 2019, då skillnaden var 51 procent.

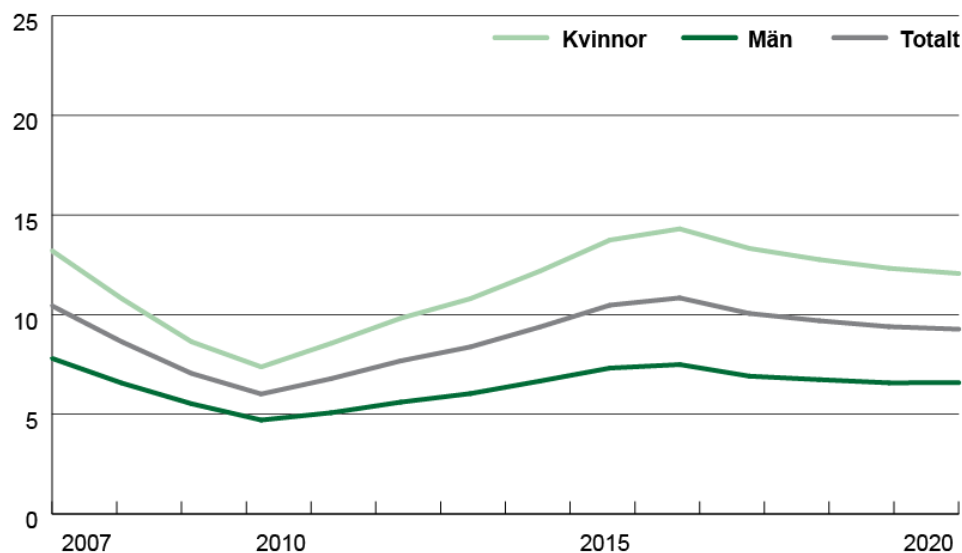
⁹⁵ Dagar med partiell ersättning räknas om till hela dagar, till exempel resulterar två dagar med halv ersättning i en nettodag.

Sjukpenningtalets utveckling

Sjukpenningtalet är i likhet med ohälsotalet ett mått på antalet utbetalda nettodagar per försäkrad i åldern 16–64 år. Det som skiljer ohälsotalet från sjukpenningtalet är att det senare endast visar utvecklingen för sjukpenning och rehabiliteringspenning.

Diagram 3 Sjukpenningtalet¹

Dagar



¹ Avser 12-månadersmedelvärden.

Under våren 2020 ökade sjukpenningtalet tillfälligt till 9,5 dagar till följd av den kraftiga ökningen av antalet startade sjukfall på grund av pandemin. Efter sommaren vände sjukpenningtalet nedåt igen, till 9,3 dagar för helåret 2020 jämfört med 9,4 för 2019. Antalet startade sjukfall var under 2020 fortfarande fler än innan pandemin; vändningen beror i stället på att fler sjukfall avslutas i samband med dag 181 i rehabiliteringskedjan. Skillnaderna mellan olika regioner har ökat marginellt under 2020 medan skillnaden mellan könen har minskat. Kvinnor har dock nästan dubbelt så högt sjukpenningtal; för kvinnorna är det 12,1 dagar och för männen 6,6.

Sjukpenningtalet har varierat kraftigt sedan 1980-talet. Den senaste uppgången inleddes under 2010, men bröts i början av 2017. Under perioden därefter har sjukpenningtalet minskat, men långsammare än under den senaste nedgången under perioden 2004–2010.

När sjukpenningtalet vände nedåt under 2017 var utvecklingen speciell i två avseenden. Dels eftersom det var första gången som en ökning av sjukskrivningarna bröts innan de accelererade till höga nivåer. Dels på grund av att en minskning av sjukpenningtalet historiskt sett alltid sammanfallit med ett ökat antal nybeviljade sjuk- och aktivitetsersättningar, vilket inte var fallet under 2017. Nedgången som inleddes 2017 berodde till viss del på att fler sjukfall avslutades tidigare.

Sjukpenning och rehabiliteringspenning

I detta avsnitt redovisas utvecklingen av antalet personer som har sjukpenning eller rehabiliteringspenning. Utvecklingen beror till en del på inflödet, det vill säga hur många som ansöker om och beviljas ersättning. Men den påverkas även av varaktigheten, som är ett mått på hur långa sjukfallen blir.

Försäkringskassans insatser för att öka kvaliteten i handläggningen av sjukpenning och rehabiliteringspenning, det vill säga att bevilja rätt personer ersättning och att ge stöd för återgång i arbete till dem som behöver det, redovisas i avsnittet Sjukpenning.⁹⁶ Där redovisas även hur Försäkringskassan verkar för att individen ska förstå myndighetens beslut och att möten ska hålla god kvalitet.

Tabell 139 Antal personer som har fått utbetalning i december

	Kvinnor			Män			Totalt			Förändring 2019–2020, procent
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	
Sjukpenning på normalnivå ¹	81 085	79 623	86 161	43 066	43 207	47 882	124 151	122 830	134 043	9,1
Sjukpenning på fortsättningsnivå ¹	46 177	44 513	41 326	21 114	21 125	20 314	67 291	65 638	61 640	-6,1
Fler dagar med sjukpenning på normalnivå ¹	2 754	2 734	2 780	2 217	2 190	2 298	4 971	4 924	5 078	3,1
Förebyggande sjukpenning	1 339	1 458	1 171	792	805	697	2 131	2 263	1 868	-17,5
Rehabiliteringspenning	3 304	3 191	3 104	1 563	1 481	1 557	4 867	4 672	4 661	-0,2

¹ Normalnivå betalas ut under 364 dagar under en ramtid om 450 dagar. Fortsättningsnivå betalas ut efter 364 dagar. Vid mycket allvarlig sjukdom kan fler dagar på normalnivå än 364 betalas ut.

I december 2020 fick 203 000 personer en utbetalning av någon form av sjukpenning; sjukpenning på normalnivå, sjukpenning på fortsättningsnivå, fler dagar med sjukpenning på normalnivå eller förebyggande sjukpenning. Av dessa var 65 procent kvinnor och 35 procent män. Detta är en ökning med 4 procent jämfört med december 2019, då 196 000 personer fick en utbetalning av sjukpenning, varav 66 procent var kvinnor och 34 procent män.

Antalet personer som får rehabiliteringspenning är i stort sett oförändrat efter att ha minskat under flera år. 4 661 personer fick förmånen i december 2020, jämfört med 4 672 personer i december 2019.

Antalet personer som får förebyggande sjukpenning har minskat med 17 procent: endast 1 868 personer fick förmånen i december 2020. En del av minskningen förklaras sannolikt av att coronapandemin har lett till att medicinsk rehabilitering har ställts in för personer som annars kunnat få förebyggande sjukpenning för att delta i rehabiliteringen.⁹⁷ Inspektionen för socialförsäkringen har dock påtalat att reglerna för förebyggande sjukpenning behöver moderniseras och ses över i förhållande till dagens arbetsmarknad. Deras granskning visar att såväl Försäkringskassan som hälso- och sjukvården anser att det finns juridiska och administrativa hinder som gör att förmånen inte kan användas i tillräcklig omfattning. Det framkommer även att reglerna inte fungerar som tänkt för personer som har psykisk ohälsa.⁹⁸

⁹⁶ Kvalitetsförbättrande insatser redovisas utförligt i återrapporteringen av regeringsuppdragen Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggningen för att åstadkomma en välfungerande sjukskrivningsprocess, dnr 2021/000353 och Förstärkt arbete med att stödja individen i sjukskrivnings- och rehabiliteringsprocessen, dnr 2021/000350.

⁹⁷ Svar på regeringsuppdrag – Effekter som covid-19 har på sjukförsäkringen, dnr 2020/000065.

⁹⁸ ISF 2020:6 Förebyggande sjukpenning.

Inflödet och sjukfallens varaktighet

Antalet pågående sjukfall bestäms av inflöde och varaktighet. Med inflöde menas hur många som beviljas sjukpenning och med varaktighet sjukfallens längd. För att förstå förändringar av antalet pågående sjukfall och av sjukpenningtalet är det viktigt att följa utvecklingen av både inflöde och varaktighet.

Inflödet påverkas av flera faktorer, både sådana som direkt eller indirekt påverkar hälsan i befolkningen och andra. Faktorer som påverkar hälsan kan exempelvis vara arbetsmiljö, förebyggande insatser i arbetslivet, levnadsvanor samt hälso- och sjukvårdens kapacitet och förmåga att identifiera och behandla sjukdomar – samt givetvis sjukdomsspridning i samhället. Coronapandemin har under året klart ökat antalet startade sjukfall. Faktorer som inte handlar om hälsoförändringar kan vara förmågan till anpassningar på arbetsplatserna, inställningen till sjukskrivningar hos individer och sjukskrivningsprocessens övriga aktörer, liksom försäkringsadministrationens kapacitet och förmåga.

Under perioden januari–oktober 2020 startade i genomsnitt 53 000 sjukfall per månad. Det är en ökning med 30 procent och kan jämföras med i genomsnitt 41 000 sjukfall per månad under motsvarande period 2019. Ökningen var som starkast under mars och april och var en direkt följd av pandemin. 62 procent av sjukfallen gällde kvinnor och 38 procent gällde män.

Varaktigheten beräknas utifrån hur stor andel av sjukfallen som avslutas efter en viss tid. Den är viktig för att beskriva utvecklingen av antalet dagar i sjukskrivning på en aggregerad nivå. Varaktigheten påverkas av vilka diagnoser de sjukskrivna har, men även av de aktiviteter som Försäkringskassan och övriga aktörer genomför för att underlätta återgång i arbete.

Försäkringskassan inledde under våren 2015 ett arbete med att stärka handläggningen i sjukförsäkringen och öka kvaliteten i utredningsarbetet. Varaktigheten har minskat något sedan dess, i synnerhet för sjukfall längre än 180 dagar. Under 2020 har varaktigheten dessutom minskat kraftigt på grund av ett ökat antal kortare sjukfall under pandemin.

Avslag vid ansökan om sjukpenning

En person kan få avslag på sin ansökan om sjukpenning vid den första ansökan, men även under ett pågående sjukfall.

Tabell 140 Avslag vid första ansökan om sjukpenning¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Antal avslag	11 335	13 787	15 305	5 348	6 624	8 183	16 683	20 411	23 488
Andel avslag, procent	3,2	4,0	3,6	2,7	3,3	3,2	3,0	3,7	3,5

¹ Mättet innefattar beslut om avslag på ansökan den första gången rätten till ersättning prövas i ett sjukfall.

Andelen avslag vid den första ansökan har efter en tidigare ökning minskat något för både kvinnor och män, och uppgår nu till 3,5 procent. Kvinnor får i jämförelse med män något oftare avslag, men utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

Tabell 141 Avslutade sjukfall efter avslutsanledning¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Antal arbetsföra	278 732	270 887	342 593	170 757	166 130	219 221	449 489	437 017	561 814
Andel arbetsföra, procent	81,9	82,4	84,0	88,0	88,4	89,1	84,1	84,6	85,9
Antal arbetsförmåga ej nedsatt (Avslag) ²	18 544	23 869	30 539	9 981	12 840	16 714	28 525	36 709	47 253
Andel arbetsförmåga ej nedsatt (Avslag), procent ²	5,4	7,3	7,5	5,1	6,8	6,8	5,3	7,1	7,2
Antal aktivitetsersättning eller sjukersättning	2 559	2 172	2 146	1 819	1 570	1 517	4 378	3 742	3 663
Andel aktivitetsersättning eller sjukersättning, procent	0,8	0,7	0,5	0,9	0,8	0,6	0,8	0,7	0,6
Antal annan förmån ³	28 465	27 151	27 580	4 033	3 712	4 101	32 498	30 863	31 681
Andel annan förmån, procent ³	8,4	8,3	6,8	2,1	2,0	1,7	6,1	6,0	4,8
Antal övriga avslut	12 075	4 702	4 985	7 362	3 700	4 359	19 437	8 402	9 344
Andel övriga avslut, procent	3,5	1,4	1,2	3,8	2,0	1,8	3,6	1,6	1,4

¹ Andelen relaterar till totala antalet avslutade sjukfall.

² Måttet innefattar beslut om att inte bevilja ersättning för ytterligare dagar i ett sjukfall.

³ Exklusive övergångar till aktivitetsersättning eller sjukersättning. Vanligast är övergångar till föräldrapenning/graviditetspenning och aktivitetsstöd.

Antalet sjukfall där individen själv anser sig vara arbetsför och avslutar sjukfallet ökade under året. Det beror framförallt på den stora ökningen av antalet kortare sjukskrivningar på grund av pandemin. Också antalet sjukfall som avslutas med avslag ökade, vilket främst beror på ökat antal avslag vid rehabiliteringskedjans dag 181. Den ökningen har troligtvis sin grund i den utökade kvalitetssäkringen som infördes i mars, det vill säga att samtliga sjukpenningärenden där personens arbetsförmåga för första gången bedöms i förhållande till normalt förekommande arbeten kvalitetssäkras. Effekten av den utökade kvalitetssäkringen kommer att utvärderas under 2021.⁹⁹

Andelen avslag av avslutade sjukfall uppgår till 7,2 procent, och är högre för kvinnor än för män. Färre övergick under 2020 än 2019 till aktivitetsersättning eller sjukersättning, men fler övergick till någon annan förmån inom socialförsäkringen. Bland kvinnor är det relativt vanligt med övergångar från sjukpenning till föräldrapenning och graviditetspenning.

Arbetslivsinriktad rehabilitering med rehabiliteringspenning

En sjukskriven person som bedöms behöva arbetslivsinriktad rehabilitering får rehabiliteringspenning.¹⁰⁰ Antalet personer med rehabiliteringspenning är i stort sett oförändrat jämfört med 2019 efter att ha minskat under de senaste åren. Minskningen är bland annat en följd av regeländringar som skett samt att vi arbetat med att höja kvaliteten inom handläggningen av rehabiliteringspenning.¹⁰¹ Andelen kvinnor som får förmånen är 65 procent, vilket i princip motsvarar andelen kvinnor i långa sjukfall.

Antalet dagar en person fått sjukpenning innan hen får rehabiliteringspenning har fortsatt att öka. I år var medianen 625 dagar, en ökning sedan 2019 då den var 597 dagar. Det är rimligt att anta att pandemin har bidragit till årets ökning genom att vissa arbetsplatser där arbetsträning skett stängt ner, vilket lett till att personen fått sjukpenning i stället för rehabiliteringsersättning. Det kan också ha blivit svårare att hitta

⁹⁹ Med anledning av den lagändring i rehabiliteringskedjan som är aviserad att börja gälla i mars 2021, kommer vi även att se över metoden för kvalitetssäkring. Se regeringsuppdrag Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggningen för att åstadkomma en välfungerande sjukskrivningsprocess, dnr 2021/000353.

¹⁰⁰ Behov av arbetslivsinriktad rehabilitering identifieras i de allra flesta fall i sjukpenningärendet, och om insatsen omfattar minst en fjärdedel kan personen få rehabiliteringspenning.

¹⁰¹ Under 2016 visade en rättslig uppföljning (2016:2 Rehabiliteringsersättning) att många som får rehabiliteringspenning inte skulle ha haft det.

arbetsträningplatser vilket innebär att personen i väntan på en plats fortsätter att få sjukpenning.

Andelen personer som lämnar sjukförsäkringen efter att ha deltagit i arbetslivsinriktad rehabilitering ligger som tidigare på 28 procent. Andelen kvinnor är här lägre än andelen män, 27 procent jämfört med 30 procent.¹⁰² Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

Åtgärder som vidtas för att tillvarata arbetsförmåga även i anpassade och skyddade arbeten

Försäkringskassan har i uppdrag att bedöma om det finns rehabiliteringsinsatser som kan förbättra en persons arbetsförmåga. Det innebär att vi ska se till att åtgärder vidtas för en effektiv rehabilitering om en sjukskriven person har arbetsförmåga som kan tas tillvara, oavsett om det är i ett normalt förekommande arbete eller i ett skyddat eller anpassat arbete.

Om personen behöver stöd för att tillvarata sin arbetsförmåga ska Försäkringskassan initiera en insats genom samordningsförbund eller en gemensam kartläggning med Arbetsförmedlingen. Målet är att personen ska uppnå en arbetsförmåga i ett normalt förekommande eller i ett anpassat arbete. Vilken anpassning som behövs bedöms av Arbetsförmedlingen, liksom nivån på eventuell lönesubvention. Arbetsförmedlingen kan också bedöma att personen i stället behöver en skyddad anställning hos till exempel Samhall. Försäkringskassan ansvarar för att identifiera sjukskrivna som behöver stöd för att återfå sin arbetsförmåga och verkar för att varje aktör tar sitt ansvar för att sätta in rätt åtgärder.

Under året har Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen gemensamt tagit fram ett dialogmaterial, *Våga prova*. Materialet sprids av båda myndigheterna. Budskapet är att fler sjukskrivna ska få chansen att pröva sin arbetsförmåga genom insatser hos Arbetsförmedlingen, och att det finns anpassade och skyddade anställningar för den som inte har arbetsförmåga på den öppna arbetsmarknaden. Syftet är att fler som är sjukskrivna ska få möjlighet att ta tillvara den arbetsförmåga de har.

Försäkringskassan har sedan 2019 en överenskommelse om fördjupad samverkan med Samhall. Syftet med överenskommelsen är att stärka handläggningen och förbättra stödet till individer med utökade behov i sjukskrivnings- och rehabiliteringsprocessen. Överenskommelsen ska bland annat säkerställa att de som handlägger ärenden med personer som har en skyddad anställning på Samhall har tillräcklig kompetens. Försäkringskassan har särskilt utsedda kontaktpersoner i uppdraget och upprättar årliga aktivitetsplaner tillsammans med Samhall. Syftet med samverkan är att den anställda ska kunna stanna kvar i, eller återgå till, sin anställning hos Samhall.

¹⁰² Avser personer som lämnar sjukförsäkringen helt. För 2020 avses perioden januari–september. På grund av efterregistreringar kan uppgifterna inte jämföras med årsredovisningen 2019.

Sjukersättning

Hur många personer som beviljas sjukersättning varje år har stor betydelse för att hålla sjukfrånvaron på en låg och stabil nivå. I detta avsnitt redovisas antalet pågående och nybeviljade sjukersättningar, avslag på ansökan om sjukersättning samt antalet personer som har en vilande sjukersättning för att prova att arbeta eller studera.

Försäkringskassans insatser för att öka kvaliteten i handläggningen redovisas i avsnittet Sjukersättning.¹⁰³

Pågående sjukersättningar

I december 2020 hade 234 000 personer sjukersättning. Det är en minskning sedan december 2019, då det var 247 000 personer. Av dem som hade sjukersättning i december 2020 hade 126 000 personer beviljats förmånen med stöd i 2008 års regelverk och 108 000 personer enligt det regelverk som gällde tidigare. Bland dem som omfattas av 2008 års regler är 60 procent kvinnor och 40 procent män och bland dem som omfattas av det äldre regelverket är 58 procent kvinnor och 42 procent män.

Antalet personer med sjukersättning förväntas fortsätta att minska. Många av dem som har förmånen är äldre och sjukersättningen upphör vid 65 års ålder, när den försäkrade i stället kan få ålderspension. Om den förhållandevis låga nivån av nybeviljanden består bidrar även det till den fortsatta minskningen.¹⁰⁴

Nybeviljande av sjukersättning

Nybeviljandet av sjukersättning började vända svagt uppåt i början av 2019, men har därefter legat kvar på samma nivå. Ökningen berodde främst på personer med pågående sjukfall som själva ansökt om och beviljats sjukersättning. En trolig bidragande orsak till ökningen är att den bortre tidsgränsen inom sjukpenningen togs bort 2016. Många av de långa sjukfallen har pågått så länge att alla behandlings- och rehabiliteringsmöjligheter har uttömts.

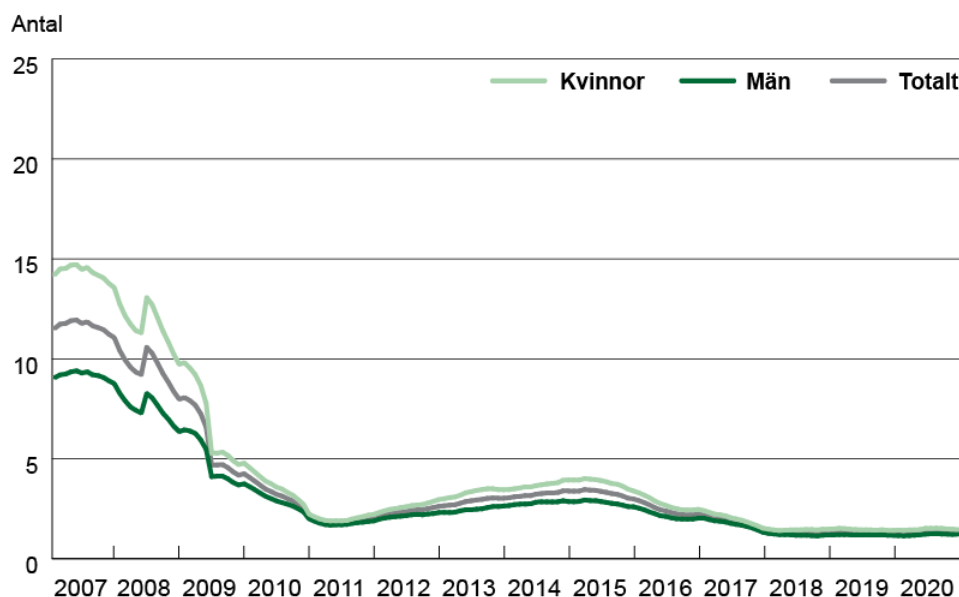
Antalet nybeviljanden är fortfarande historiskt lågt.¹⁰⁵ Under 2020 nybeviljades 5 769 personer sjukersättning – en ökning med 5 procent från 2019, då antalet var 5 478 personer. Under 2020 var antalet nybeviljanden 1,3 sjukersättningar per 1 000 försäkrade, vilket är oförändrat från 2019. Motsvarande antal under 2018 var också 1,3. Antalet under 2019 och 2020 är lägre än den tidigare lägsta nivån, som uppmättes under 2011. Könsskillnaderna har minskat, men antalet nybeviljade sjukersättningar per 1 000 försäkrade är fortfarande högre för kvinnor: 1,5 i jämförelse med 1,2 för män vilket delvis beror på att fler kvinnor har långvariga sjukskrivningar som ofta föregår sjukersättning.

Sedan februari 2017 kan en person som är yngre än 30 år få sjukersättning om hen har en så omfattande funktionsnedsättning att rehabilitering och inträde eller återgång i arbete aldrig kommer att bli aktuellt. Av de som nybeviljades sjukersättning under 2020 var 112 personer yngre än 30 år, jämfört med 116 personer under 2019. I detta ingår dock inte personer som gått direkt från aktivitetsersättning till sjukersättning.

¹⁰³ Kvalitetsförbättrande insatser redovisas utförligt i återrapporteringen av regeringsuppdraget Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggningen för att åstadkomma en välfungerande sjukskrivningsprocess, dnr 2021/000353.

¹⁰⁴ Försäkringskassans utgiftsprognos för budgetåren 2020–2024, Rapport 2020-10-23.

¹⁰⁵ Se svar på regeringsuppdrag Uppföljning av sjukfrånvarons utveckling 2020, dnr 001382-20.

Diagram 4 Nybeviljade sjukersättningar per 1 000 försäkrade (30–64 år)¹

¹ Avser 12-månaders rullande medelvärden.

Bland de personer som har beviljats sjukersättning under januari–oktober 2020 har 78 procent själva ansökt om förmånen. I övriga fall har Försäkringskassan tagit initiativ till att byta sjukpenning mot sjukersättning. Under januari till oktober 2020 gällde det för 3 785 personer, vilket kan jämföras med 2 541 personer under januari–oktober 2019.

Avslag vid ansökan om sjukersättning

Beräkningen av andelen avslag gäller avslag på den initiala ansökan om sjukersättning. Den höga andelen avslag beror till stor del på det restriktiva regelverket.

Tabell 142 Avslag vid ansökan om sjukersättning¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Antal avslag	8 174	7 602	5 756	6 066	5 808	4 416	14 240	13 410	10 172
Andel avslag, procent	72,6	72,1	68,0	65,3	64,9	63,0	69,3	68,8	65,7

¹ Avser initial ansökan.

Under 2020 har 10 200 initiala ansökningar om sjukersättning avslagits. Det är färre än under 2019, då 13 400 ansökningar avslags. Även andelen avslag har minskat, från 69 till 66 procent. Andelen avslag är fortfarande högre för kvinnor än för män, men utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

Arbete och studier under tid med sjukersättning

Den som har sjukersättning enligt det nya regelverket kan prova att arbeta eller studera med vilande sjukersättning. Under 2020 provade i genomsnitt 887 personer per månad att arbeta. Motsvarande antal under 2019 var 1 074. Antalet personer som provade att studera var oförändrat, 122 personer i genomsnitt per månad 2020 och 123 personer 2019. Av dem som använde sig av möjligheten till vilande ersättning var 69 procent kvinnor och 31 procent män. Den högre andelen bland kvinnor beror sannolikt på könsskillnader i vilka diagnoser som mottagarna har.¹⁰⁶

¹⁰⁶ Se svar på regeringsuppdrag Uppföljning av sjukfrånvarons utveckling 2020, dnr 001382 20.

Även de som har beviljats sjukersättning enligt det äldre regelverket kan prova att arbeta utan att rätten till sjukersättning påverkas. För dem påverkar inte inkomster upp till ett fribelopp¹⁰⁷ sjukersättningen. Under januari till november 2020 har i genomsnitt 4 567 personer någon gång utnyttjat denna möjlighet.

Aktivitetsersättning

I detta avsnitt redovisas antalet pågående och nybeviljade aktivitetsersättningar, avslag på ansökan om aktivitetsersättning, antalet personer som har vilande aktivitetsersättning för att prova att arbeta eller studera samt personer som lämnat aktivitetsersättningen. De insatser som Försäkringskassan gör för att öka kvaliteten i handläggningen redovisas i avsnittet Aktivitetsersättning.

Pågående aktivitetsersättningar

I december 2020 hade 29 300 personer aktivitetsersättning. Det är något fler än i december 2019, då antalet var 29 100. Av dem som hade aktivitetsersättning i december 2020 fick 5 100 ersättningen för förlängd skolgång, medan 23 800 personer fick den på grund av nedsatt arbetsförmåga.

Av de som har aktivitetsersättning är 46 procent kvinnor och 54 procent män, men vid förlängd skolgång är andelen kvinnor 50 procent och andelen män 50 procent och vid nedsatt arbetsförmåga är andelen kvinnor 45 procent och andelen män 55 procent, vilket sannolikt beror på könsskillnader i vilka diagnoser som mottagarna har.¹⁰⁸ Andelen kvinnor vid förlängd skolgång har ökat från 47 procent år 2019. Under 2019 var andelen kvinnor med ersättningen för nedsatt arbetsförmåga 46 procent.

Antalet unika individer som får ersättning under hela året har däremot minskat. En viktig förklaring till att färre har aktivitetsersättning är att många av dem som haft ersättningen fyller 30 år och därmed inte längre tillhör målgruppen. Ytterligare en orsak är lagändringen i februari 2017 som innebar att en person kan få sjukersättning från 19 års ålder, och att en del personer därför fått sjukersättning i stället för aktivitetsersättning.

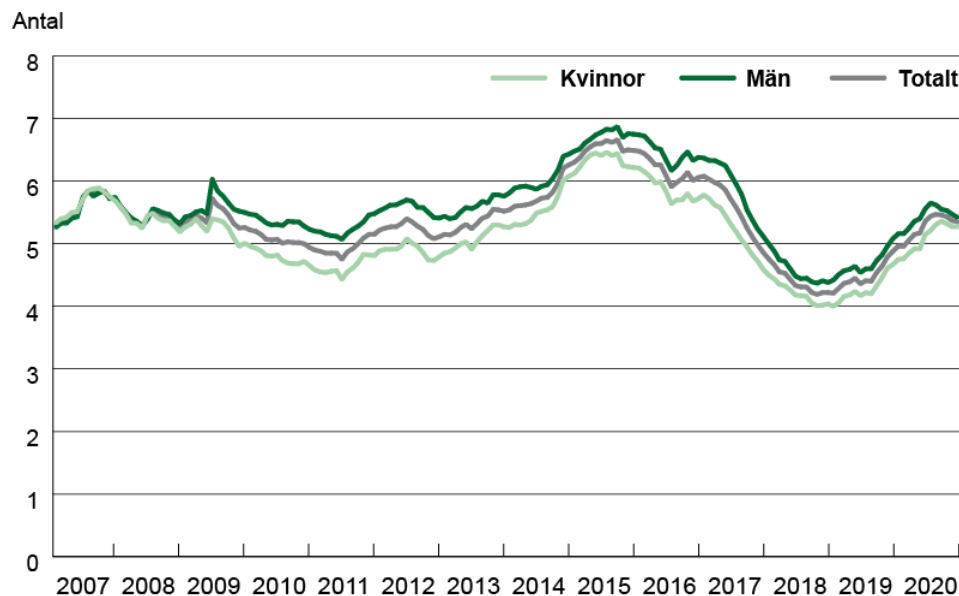
Antalet nybeviljade aktivitetsersättningar

Under 2020 nybeviljades 6 860 personer aktivitetsersättning. Det är en ökning med 8 procent jämfört med 2019, då 6 331 personer nybeviljades aktivitetsersättning.

¹⁰⁷ Storleken på fribeloppet är beroende av omfattningen på personens sjukersättning. Vid hel sjukersättning uppgick fribeloppet under år 2020 till 47 300 kronor.

¹⁰⁸ Se svar på regeringsuppdrag Uppföljning av sjukfrånvarons utveckling 2020, dnr 001382 20.

Diagram 5 Nybeviljade aktivitets- och sjukersättningar per 1 000 försäkrade för personer i åldern 19–29 år¹



¹ Nybeviljade aktivitets- och sjukersättningar per 1 000 försäkrade baseras på medelantalet beslut under en rullande 12-månadersperiod. Sedan en lagändring i februari 2017 finns en möjlighet att beviljas sjukersättning från 19 års ålder.

För att ge en kompletterande bild visas här ett mått där antalet personer som nybeviljats aktivitetsersättning och sjukersättning sätts i relation till antal försäkrade i åldern 19–29 år.

Antalet personer per 1 000 försäkrade som nybeviljas ersättning började efter en period av uppgång att minska under hösten 2015, och minskningen fortsatte fram till och med 2018. Under 2019 började dock antalet nybeviljande ersättningar öka igen, och ökningen fortsatte under 2020. Under 2020 beviljades 5,3 personer av 1 000 försäkrade ersättning, vilket är en ökning från 2019 då 4,9 personer av 1 000 försäkrade beviljades ersättning. Det finns fortfarande en liten skillnad mellan könen. Bland kvinnor beviljades 5,3 personer per 1 000 försäkrade ersättning, medan siffran för män var 5,4 personer per 1 000 försäkrade.

Avslag på ansökan om aktivitetsersättning

Sammantaget avslags 4 535 ansökningar om aktivitetsersättning under 2020. Det är färre än under 2019, då 5 871 ansökningar avslags. Även andelen avslag har minskat, med undantag för ansökan om förlängd skolgång som ökat något.

Avslag vid ansökan om aktivitetsersättning vid nedsatt arbetsförmåga

Tabell 143 Avslag vid ansökan om aktivitetsersättning vid nedsatt arbetsförmåga¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Antal avslag vid initial ansökan	1 543	1 452	1 182	1 521	1 433	1 163	3 064	2 885	2 345
Andel avslag vid initial ansökan, procent	58,0	50,4	44,3	56,8	48,6	40,9	57,4	49,5	42,5
Antal avslag vid förlängningsansökan	1 160	928	497	1 190	963	544	2 350	1 891	1 041
Andel avslag vid förlängningsansökan, procent	18,6	15,5	9,8	18,4	14,5	9,7	18,5	15,0	9,7

¹ På grund av efterregistreringar kan antalet skilja sig från årsredovisningen 2019.

2 345 personer fick avslag på sin initiala ansökan om aktivitetsersättning vid nedsatt arbetsförmåga under 2020. Det är färre än under 2019, då det var 2 885 personer. Även andelen personer som fått avslag på sin initiala ansökan har minskat mellan 2019 och

2020, från 49 procent till 43 procent. Här fanns en skillnad mellan könen: 44 procent av kvinnorna och 41 procent av männen fick avslag på sin initiala ansökan.

Andelen avslag för förlängningsansökningar var under året 10 procent. Det motsvarar 1 041 avslag, vilket är färre än under 2019 då 1 891 ansökningar avslogs. Här var andelen 2020 densamma för män och kvinnor. Att andelen avslag minskar vid både initial ansökan och förlängningsansökan skulle kunna bero på delvis förändrad rättspraxis utifrån en dom i Högsta förvaltningsdomstolen från oktober 2019.¹⁰⁹

Avslag vid ansökan om aktivitetsersättning vid förlängd skolgång

Tabell 144 Avslag vid ansökan om aktivitetsersättning vid förlängd skolgång¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Antal avslag	457	579	620	425	516	529	882	1 095	1 149
Andel avslag, procent	15,6	18,1	18,0	13,9	15,7	16,5	14,8	16,9	17,3

¹ På grund av efterregistreringar kan antalet skilja sig från årsredovisningen 2019.

Under 2020 fick 1 149 personer avslag på sin ansökan om aktivitetsersättning vid förlängd skolgång. Det är något fler än under 2019, när det gällde 1 095 personer. Andelen personer som fått avslag ligger kvar på 17 procent. Andelen avslag var större för kvinnor än för män, 18 respektive 17 procent.

Arbete och studier under tid med aktivitetsersättning

Personer med aktivitetsersättning kan prova att arbeta eller studera med vilande ersättning. Under 2020 hade i genomsnitt 529 personer per månad vilande ersättning, varav 46 procent var kvinnor och 54 procent män. Färre hade vilande ersättning under 2020 än under 2019, då det var i genomsnitt 808 personer per månad.

Aktiviteter för unga med aktivitetsersättning

Alla som beviljas aktivitetsersättning ska erbjudas möjlighet till aktiviteter. Aktiviteterna ska antas ha en gynnsam inverkan på sjukdomstillstånd eller den fysiska och psykiska prestationsförmågan. Försäkringskassan och den försäkrade sätter tillsammans upp ett mål för aktiviteten.

För de kostnader som uppstår i samband med aktiviteterna betalar Försäkringskassan ut särskild ersättning. Utgifterna för särskild ersättning har minskat de senaste åren. Under 2020 betalades cirka 23 miljoner ut i ersättning, att jämföra med cirka 24 miljoner under 2019 och 2018. Ersättning gällde framför allt kostnader för idrottsaktiviteter, resor mellan bostaden och aktiviteten samt kursavgifter.

Personer som lämnar aktivitetsersättningen

Under 2020 lämnade 5 376 personer aktivitetsersättningen, vilket kan jämföras med 7 044 personer under 2019. Andelen kvinnor som lämnade ersättningen under 2020 var 48 procent och andelen män var 52 procent.

Den som fyller 30 år har inte längre rätt till aktivitetsersättning. Under 2020 lämnade i genomsnitt 241 personer per månad aktivitetsersättningen av det skälet. Av dem som lämnat ersättningen under perioden juli 2019 till juni 2020 på grund av att de fyllt 30 år

¹⁰⁹ Se domsnytt 2019:027 angående dom i HFD 11 oktober 2019 i mål nr 707:19 (HFD 2019 ref. 48).

hade 45 procent inom ett halvår senare ansökt om och beviljats sjukersättning.¹¹⁰ Andelen som fick sjukpenning i särskilda fall¹¹¹ var 28 procent. Sex procent hade sjukpenning grundad på en tidigare inkomst. Övriga hade antingen börjat arbeta eller studera, skrivit in sig hos Arbetsförmedlingen, beviljats föräldrapenning eller försörjningsstöd eller försörjde sig på annat sätt.

Efter period med aktivitetsersättning

Tabell 145 Resultat efter period med aktivitetsersättning¹

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Arbete, antal	743	583	478	717	663	454	1 460	1 246	932
Arbete, andel procent	7,4	6,0	5,5	6,6	6,2	4,9	7,0	6,1	5,2
Studier, antal	440	486	288	353	375	176	793	861	464
Studier, andel procent	4,4	5,0	3,3	3,2	3,5	1,9	3,8	4,2	2,6

¹ Informationen utgår från Försäkringskassans registrering vid avslutad period. Observera att tabellen endast anger antal och andel som går till arbete och studier efter en avslutad period med aktivitetsersättning och behöver inte innebära att personen lämnar ersättningen helt. Det går därför inte att sätta andelen som går till arbete eller studier i relation till det antal personer som lämnade aktivitetsersättningen under 2020.

Andelen personer som börjar arbeta efter en period med aktivitetsersättning har minskat jämfört med föregående år. Även andelen som börjar studera minskar. En högre andel av kvinnorna studerar eller börjar arbeta. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden. Cirka 2,7 procent av dem som haft aktivitetsersättning är arbetsökande, jämfört med 2019 då det var 4,5 procent. Det kan verka som om andelen personer som går vidare till arbete eller studier efter en period med aktivitetsersättning är liten, men resultatet måste ändå betraktas som positivt. Många som haft aktivitetsersättning har aldrig arbetat. Många har också relativt stora funktionsnedsättningar. Att andelen personer som både börjar arbeta och studera minskar i år kan även bero på pandemin och därmed ändrade förutsättningar för arbete eller studier.

¹¹⁰ Uppgifterna som redovisas i stycket är en halvårsuppföljning av de som lämnat aktivitetsersättningen. Exempelvis följs de som lämnade i juli 2019 upp i januari 2020 och de som lämnade i juni 2020 följs upp i december 2020.

¹¹¹ Sjukpenning i särskilda fall kan beviljas den som haft tidsbegränsad sjukersättning eller aktivitetsersättning och har en låg eller ingen sjukpenninggrundande inkomst.

Strukturell samverkan med andra aktörer för att uppnå målet

Samverkan med hälso- och sjukvården¹¹²

Försäkringskassan har en väl utbyggd struktur för samverkan med hälso- och sjukvården. Samverkan fortsätter att utvecklas utifrån de rapporterade åtgärderna i regeringsuppdraget Bättre dialog mellan Försäkringskassan och hälso- och sjukvården.¹¹³ Det finns bland annat en strategisk samverkansgrupp som hanterar nationella frågor inom ramen för aktuella överenskommelser¹¹⁴ och gemensamma frågor som rör sjukskrivnings- och rehabiliteringsprocessen. Vi diskuterar också fortlöpande de utmaningar som finns i sjukskrivningsprocessen med samtliga regioner. I första hand ligger fokus på samverkan inom områden där vi sett behov av förbättrat samarbete. Det kan till exempel handla om bristfälliga läkarintyg eller omotiverat många nya sjukskrivningar inom ett visst geografiskt område.

Särskilda medel för att utveckla sjukskrivningsprocessen

Regeringen har sedan 2006 avsatt särskilda medel för att stimulera bland annat hälso- och sjukvården att bidra till att utveckla sjukskrivningsprocessen. Under 2020 har Försäkringskassan betalat ut sammanlagt 883 miljoner kronor. Av dessa har 799 miljoner kronor gått till regionerna. Utbetalningarna har skett i enlighet med villkoren i överenskommelsen En kvalitetssäker och effektiv sjukskrivnings- och rehabiliteringsprocess 2019.¹¹⁵

Samverkan med Arbetsmiljöverket¹¹⁶

Försäkringskassan och Arbetsmiljöverket har sedan 2017 en nationell överenskommelse. Utöver den nationella överenskommelsen upprättas årligen en plan för aktiv samverkan.¹¹⁷ Målet med samverkan är att bidra till ett hållbart arbetsliv och i förlängningen en låg och stabil sjukfrånvaro. Detta bedöms även bidra till arbetet med att minska skillnaderna i sjukpenningtal mellan kvinnor och män, eftersom arbetsplatser i kommuner och regioner ofta är kvinnodominerade och har hög sjukfrånvaro.

Myndigheternas nationella samverkan har under 2020 främst skett inom ramen för Arbetsmiljöverkets tillsyn av det systematiska arbetsmiljöarbetet i politikerstyrda organisationer. Försäkringskassans roll i tillsynen är att vid återkopplingsmöten med kommunledningen föra dialog om förbyggande insatser, aktuell sjukskrivningsstatistik och hur sjukskrivningsprocessen fungerar generellt. Dialogen skapar tillsammans med Arbetsmiljöverkets återkoppling av inspektioner en helhet.

¹¹² Se svar på regeringsuppdrag Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggningen för att åstadkomma en välfungerande sjukskrivningsprocess, dnr 2021/000353.

¹¹³ Se svar på regeringsuppdrag Bättre dialog mellan Försäkringskassan och hälso- och sjukvården, delrapport den 13 juni 2018 och slutrapport den 30 juni 2019, dnr 003074–2018.

¹¹⁴ Det finns nationella överenskommelser mellan Socialdepartementet och Sveriges Kommuner och Regioner (SKR).

¹¹⁵ Samt enligt regeringsbeslut Ansökan om ändrad tidpunkt för redovisning och utbetalning avseende överenskommelsen En kvalitetssäker och effektiv sjukskrivnings- och rehabiliteringsprocess 2019 (S2020/02272/SF).

¹¹⁶ Se svar på regeringsuppdrag Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggningen för att åstadkomma en välfungerande sjukskrivningsprocess, dnr 2021/000353 och svar på regeringsuppdrag Förstärkt arbete med att stödja individen i sjukskrivnings- och rehabiliteringsprocessen, dnr 2021/000350.

¹¹⁷ Den nationella överenskommelsen avser tiden 2017–2020 och knyter an till Åtgärdsprogram för ökad hälsa och minskad sjukfrånvaro och En arbetsmiljöstrategi för det moderna arbetslivet 2016–2020.

Myndigheterna har rutiner för att skapa goda förutsättningar för kommunikation och dialog regionalt och lokalt. Det finns särskilt utsedda kontaktpersoner på båda myndigheterna. Det finns också konkreta stöd för samverkansarbetet. Bland annat har Försäkringskassans försäkringsutredare en checklista som hjälp för att identifiera brister hos arbetsgivare vad gäller arbetsanpassning, rehabilitering och planer för återgång i arbete.

Under 2020 har Försäkringskassan producerat en film om hur försäkringsutredare kan samtala med arbetsgivare och hur eventuella brister ska tas om hand i dialog med Arbetsmiljöverket. Filmen finns publicerad hos båda myndigheterna.

Samverkan med arbetsgivare¹¹⁸

När det gäller samverkan med arbetsgivarna ska det generella stödet på Försäkringskassans webbplats och Kundcenter för partner, tillsammans med kontakterna i handläggningen, kunna hjälpa de flesta arbetsgivare. En fördjupad samverkan med arbetsgivare kan etableras efter dialog och behovsbedömning. Försäkringskassan har också tagit fram ett dialogstöd som lyfter frågor kring tidiga och aktiva insatser på arbetsplatsen. Åtgärderna inom ramen för den fördjupade samverkan anpassas till de behov som arbetsgivaren och Försäkringskassan är överens om och dokumenteras i en överenskommelse. De flesta av dessa överenskommelser är mellan Försäkringskassan och kommuner och regioner som arbetsgivare.

På nationell nivå träffar Försäkringskassan återkommande de stora arbetsgivar- och arbetstagarorganisationerna. Dessa möten är viktiga för dialogen om våra gemensamma utmaningar i sjukskrivningsprocessen. Under 2020 har frågorna huvudsakligen gällt pandemin, där både arbetsgivar- och arbetstagarorganisationerna har påtalat vikten av uppdaterad information på Försäkringskassans webbplats. Andra frågor som varit aktuella är Försäkringskassans samverkan med Arbetsmiljöverket och Arbetsförmedlingen, regeringsuppdraget Bättre dialog mellan Försäkringskassan och hälso- och sjukvården, Sveriges kommuner och regioners nya läkarintyg för arbetsgivare samt Försäkringskassans utrednings- och utvecklingsarbete om arbetsprövning och arbetsutbildning. Med arbetstagarorganisationerna har vi också lyft frågan om deras syn på de fackliga ombudens roll i sjukskrivningsprocessen för att förhindra och förkorta sjukskrivning och möjliggöra återgång i arbete, både generellt på arbetsplatsen och i enskilda ärenden.

Bidrag för arbetsplatsinriktat rehabiliteringsstöd

Försäkringskassan handlägger och administrerar bidrag för köp av arbetsplatsinriktat rehabiliteringsstöd. Syftet med bidraget är att stödja arbetsgivare som anlitar expertstöd för att förebygga sjukfall och underlätta återgång i arbete efter sjukdom. Stödet omfattar insatser för att utreda, initiera, planera, genomföra och följa upp åtgärder för arbetstagararens återgång i arbete.

För 2020 fanns 175 miljoner kronor avsatta för bidraget och Försäkringskassan har betalat ut 54 miljoner kronor till 1 359 arbetsgivare.

¹¹⁸ Se svar på regeringsuppdrag Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggningen för att åstadkomma en välfungerande sjukskrivningsprocess, dnr 2021/000353 och svar på regeringsuppdrag Förstärkt arbete med att stödja individen i sjukskrivnings- och rehabiliteringsprocessen, dnr 2021/000350.

Samverkan med Arbetsförmedlingen¹¹⁹

När det gäller sjukförsäkringen samverkar Försäkringskassan med Arbetsförmedlingen främst inom det förstärkta samarbetet, samordningsförbunden och projektverksamhet inom ramen för den Europeiska socialfonden (ESF). Det förstärkta samarbetet är ett årligt uppdrag i myndigheternas regleringsbrev. Det består av två delar: dels att myndigheterna ska utreda behovet av rehabiliteringsinsatser som förkortar tiden i sjukförsäkringen och genomföra dessa, dels att ge försäkrade som inte längre har ersättning från sjukförsäkringen stöd i övergången till Arbetsförmedlingen.

Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen har en nationell samverkansgrupp (NSG) där myndigheterna samverkar kring strategiska frågor i det förstärkta samarbetet. NSG ansvarar bland annat för budgetfördelning, uppföljning och strategisk utveckling av samarbetet. Myndigheterna gör en årlig överenskommelse och en samarbetsplan på nationell nivå. Det finns regionala och lokala samverkansgrupper som följer arbetet och gör överenskommelser på respektive nivåer.

Under 2020 har samarbetet främst präglats av Arbetsförmedlingens fortsatta reformering och pandemin. Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen har skapat möjligheter till digitala möten, vilket gjort att det förstärkta samarbetet fungerat väl trots pandemin.

Den 1 juli trädde förordnings- och lagändringar i kraft som förenklar handläggningen i det förstärkta samarbetet. Det innebär bland annat att aktivitetsstöd inte längre kan beviljas samtidigt som ersättning från sjukförsäkringen och att rehabiliteringsersättning kan behållas i 30 dagar vid tillfällig sjukdom. Försäkringskassan har därför tillsammans med Arbetsförmedlingen uppdaterat myndigheternas gemensamma handlägningsprocess.

Slutligen har Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen börjat se över vilket stöd som myndigheterna framöver ska erbjuda individer som inte får ersättning från sjukförsäkringen.

Samordningsförbund för bättre samverkan och rehabilitering

Samordningsförbund¹²⁰ är en frivillig form av samverkan mellan Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, en eller flera kommuner och en eller flera regioner. Samverkan med samordningsförbund syftar till att personer ska uppnå eller förbättra sin arbetsförmåga.¹²¹ Samordningsförbunden finansierar såväl strukturövergripande som individinriktade insatser. De strukturövergripande insatserna syftar till att stärka samverkan mellan myndigheterna och att öka kunskapen om olika gruppers behov av arbetslivsinriktad rehabilitering. De individinriktade insatserna är arbetslivsinriktade, aktiverande och motiverande, behandlande eller förebyggande. Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen ska arbeta för att samordningsförbunden ska prioritera finansiering av insatser för långtidssjukskrivna, unga med funktionsnedsättning och unga som har

¹¹⁹ Se svar på regeringsuppdrag Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggningen för att åstadkomma en välfungerande sjukskrivningsprocess, dnr 2021/000353 och svar på regeringsuppdrag Förstärkt arbete med att stödja individen i sjukskrivnings- och rehabiliteringsprocessen, dnr 2021/000350.

¹²⁰ Ett samordningsförbund bildas när samtliga förbundsmedlemmar har tagit beslut om en gemensam förbundsordning. Förbundsmedlemmarna utgörs av Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, en eller flera kommuner och en eller flera regioner. Dessa kan påverka samordningsförbundets verksamhet genom förbundsordning, medelstilldelning, beredningsgrupp och medlemsråd. Samordningsförbunden är fristående juridiska personer. De leds av en styrelse som fattar beslut om mål och riktlinjer för förbundets verksamhet och vilka insatser som ska finansieras med den egna budgeten.

¹²¹ Se svar på regeringsuppdrag Insatser genom samordningsförbund, dnr 001385–2020.

aktivitetsersättning. Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen ska också bidra till att alla parter i samverkan tar ansvar för samordningsförbundens insatser.¹²²

Försäkringskassan bidrar med statens andel, motsvarande hälften av resurserna, till den finansiella samordningen. Kommuner och regioner bidrar med var sin fjärdedel. För 2020 avsatte staten 339 miljoner kronor till den finansiella samordningen. När Försäkringskassan har fördelat de statliga medlen till förbunden är det styrelsen som förfogar över dem.

Vid utgången av 2020 fanns det 78 samordningsförbund som omfattade 271 av landets 290 kommuner och samtliga regioner. Försäkringskassan har utsett både ordinarie ledamot och suppleant till samtliga 78 styrelser. Därutöver ingår medarbetare från Försäkringskassan i den beredningsgrupp som finns hos respektive samordningsförbund. Försäkringskassan har också bidragit med personal till de insatser som parterna bedriver och samordningsförbunden finansierar.

Samverkan med Svenska ESF-rådet

Svenska ESF-rådet är förvaltande myndighet för Europeiska socialfonden (ESF) i Sverige. Svenska ESF-rådet samverkar strukturellt med Försäkringskassan på lokal, regional och nationell nivå inom ramen för uppdraget med ESF. ESF-rådet samverkar också med aktörer inom den projektverksamhet som delfinansieras av socialfonden.

Liksom samordningsförbunden finansierar socialfonden såväl strukturövergripande som individriktade projekt. Syftet med fonden är att förebygga och bekämpa arbetslöshet, med fokus på de som har en särskild utsatt position på arbetsmarknaden. Projekten kan exempelvis handla om att stödja sjukskrivna att återgå i arbete.¹²³

Ett exempel på ett projekt med samarbete på strukturell nivå är 4ESS, som avslutades i början av året.¹²⁴ 4ESS startade till följd av den ökande sjukfrånvaron med psykisk ohälsa och diffus smärtproblematik hos kommunanställda kvinnor. Försäkringskassan har under 2020 arbetat med att se över hur erfarenheterna från projektet kan tas tillvara.¹²⁵

¹²² Arbetet kommer att redovisas utförligt i återrapporteringen av regeringsuppdraget Återrapportering för uppdrag om prioriterade målgrupper samt myndigheternas ansvar i samverkan. Återrapporteringen sker den 8 maj 2021.

¹²³ Se svar på regeringsuppdrag rörande det nationella programmet för Europeiska socialfonden (ESF) 2014–2020, dnr 00710–2020.

¹²⁴ 4ESS står för Smart Samverkan Småland Sydost, som var området i vilket projektet bedrevs. Projektet pågick perioden 1 februari 2017 till och med 31 januari 2020.

¹²⁵ Se svar på regeringsuppdrag Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggningen för att åstadkomma en välfungerande sjukskrivningsprocess, dnr 2021/000353.

Assistansersättningen

Mål: Försäkringskassans arbete med assistansersättning ska bidra till det nationella målet för funktionshinderspolitiken. Handläggningen ska präglas av hög kvalitet och rättssäkerhet så att den som är berättigad till ersättning också får det. Besluten ska vara likvärdiga över hela landet, för såväl flickor och pojkar som kvinnor och män. Försäkringskassan ska verka för att utredningar, försäkringsmedicinska utredningar och läkarutlåtanden håller hög kvalitet. Försäkringskassan ska även säkerställa en god kontroll för ett effektivt och rättssäkert nyttjande av gemensamma resurser och för att motverka bidragsbrott.

Åtterrapportering: Försäkringskassan ska redovisa måluppfyllelsen och genomförda insatser för att uppnå målet. Försäkringskassan ska redovisa vilka åtgärder som vidtagits i syfte att öka möjligheten att följa utvecklingen av förmånen, bland annat genom utveckling av it-stödet. Försäkringskassan ska också redovisa de åtgärder som har vidtagits för att säkerställa kontroll i syfte att motverka bidragsbrott. Vidare ska Försäkringskassan redovisa samverkan med Inspektionen för vård och omsorg.

Målet är delvis uppfyllt.

Bedömning av måluppfyllelsen

Försäkringskassan bedömer att målet för assistansersättningen är delvis uppfyllt.

Försäkringskassan bidrar till jämlikhet i levnadsvillkor och delaktighet i samhället för personer med funktionsnedsättning, bland annat genom att utreda och bevilja assistansersättning. Detta ger assistansberättigade möjlighet att leva ett liv som andra.

I huvudsak bedömer vi att handläggningen präglas av hög kvalitet och rättssäkerhet, även om vi inte kan verifiera det med samma kunskapsunderlag som tidigare år. De utvecklingsområden som har identifierats gäller främst vissa delar inom försäkringsmedicinsk analys samt att minska onödiga väntetider.

Andelen avslag på ansökan om assistansersättning är relativt lika över landet, liksom antalet beviljade timmar. Detta indikerar att besluten är likvärdiga. Samverkan med Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har utvecklats ytterligare. Myndigheterna har fortsatt arbeta efter den viljeinriktning som beskriver generella och specifika samarbetsformer.

Misstänkta bidragsbrott utreds mer effektivt. Ungefär lika många ärenden har utretts under året som föregående år, men de felaktiga utbetalningar som identifierats uppgår i år till ett högre belopp. Vi behöver dock fortsätta att utveckla kontroller för att ytterligare kunna motverka bidragsbrott.

Kvalitet och likvärdiga beslut

Försäkringskassan har genomfört ett flertal åtgärder för att öka den rättsliga kvaliteten inom de områden där det under 2019 framkom brister. Inom de utvecklingsområden som tidigare har identifierats har utvecklingen under 2020 i huvudsak varit positiv. Se avsnittet Assistansersättning, insatser under året, sidan 50. Under kommande år planerar vi ytterligare åtgärder för att höja kvaliteten inom de områden där det fortfarande finns brister.

Liksom tidigare år har Försäkringskassan inte några försäkringsmedicinska utredningar i handläggningen av assistansersättningen.

I genomsnitt avlogs 81 procent av alla ansökningar under 2020.¹²⁶ De vanligaste orsakerna till avslag är att den sökandes behov av hjälp med de grundläggande behoven inte uppgår till 20 timmar per vecka, eller att hen inte bedöms tillhöra en personkrets som kan ge rätt till assistansersättning. Detta innebär att en stor del av de sökande inte tillhör målgruppen för förmånen. Bland sökande som tillhör målgruppen är andelen avslag högst för dem som ingår i personkrets 1, som omfattar personer med utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd.

Andelen avslag är i stort sett lika stor i hela landet, vilket indikerar att besluten är likvärdiga. Skillnaderna i avslagsfrekvens mellan olika delar av landet och mellan könen har dessutom minskat sedan föregående år. Andelen avslag är nu densamma för kvinnor och män, till skillnad från tidigare då andelen var högre för kvinnor.

Andelen avslag är högre för vuxna än för barn. Vad gäller barn så får pojkar något oftare avslag än flickor, men orsaken till detta är inte känd. Skillnaderna över landet är ungefär desamma för barn och vuxna, men det finns en större geografisk spridning i andelen avslag bland flickor än bland pojkar.

De som får förmånen för första gången beviljas i genomsnitt ersättning för ungefär lika många timmar, oavsett var de bor i landet. Detta gäller även när man jämför beviljade timmar för grundläggande behov eller andra personliga behov.

¹²⁶ Avser endast ärenden som fått bifall eller avslag, inte ärenden som avvisats eller avskrivits.

Utvecklingen av antalet beviljade timmar

Diagram 6 Antal förmånstagare och antal beviljade timmar per vecka

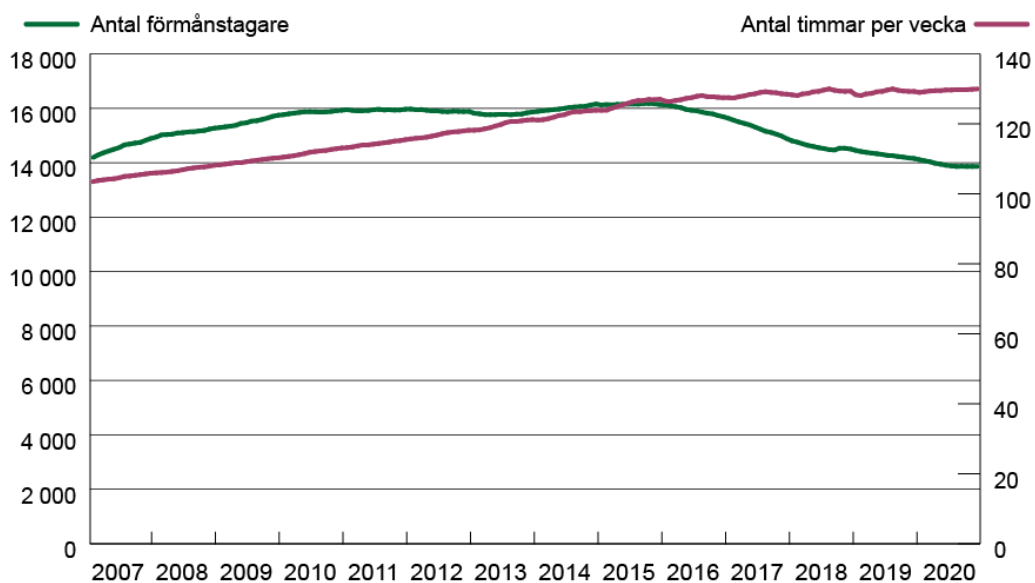
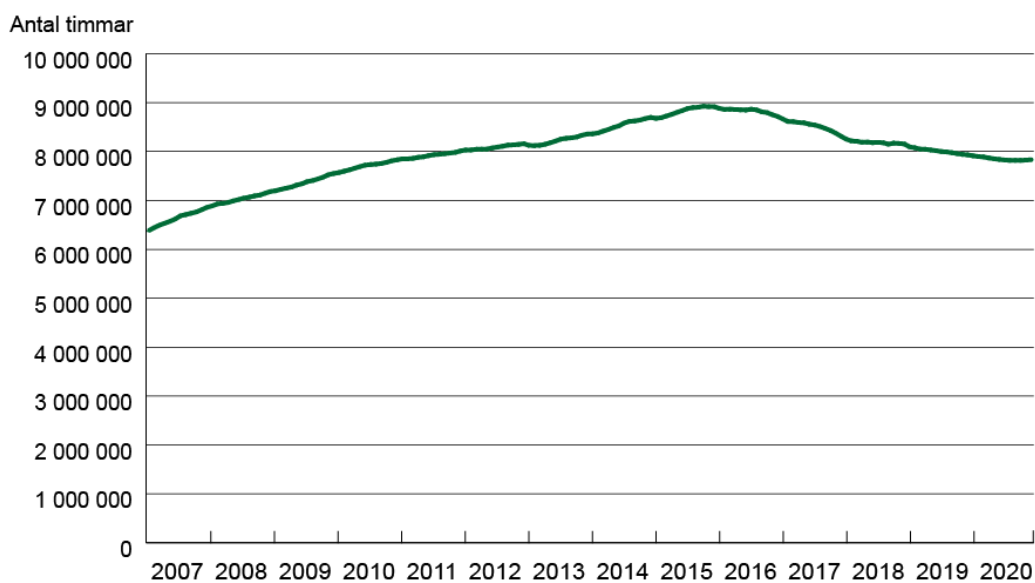


Diagram 7 Det totala antalet beviljade timmar per månad, assistansersättning



Det totala antalet beviljade timmar med assistansersättning minskar fortfarande. Det genomsnittliga antalet timmar per förmånstagare och vecka ökade däremot något under 2020 efter att ha varit oförändrat sedan 2018. Antalet personer som får assistansersättning fortsätter dock att minska.

Samverkan med inspektionen för vård och omsorg

Försäkringskassan samverkar med inspektionen för vård och omsorg (IVO) på nationell, regional och lokal nivå. Samverkan ska leda till bättre och mer effektivt utnyttjande av resurser och därmed ökad möjlighet att ge god service och ökade förutsättningar att stoppa olämpliga aktörer. På nationell nivå hålls regelbundna möten, och myndigheterna beskriver i en viljeinriktning generella och specifika samarbetsformer. Samverkan mellan myndigheterna har intensifierats under det gångna året med bland annat fler operativa möten. Samverkan har även innefattat samarbete med Migrationsverket, vilket har gett goda resultat. Försäkringskassan och IVO arbetar för att utveckla samarbetet ytterligare.

Säkerställa god kontroll för ett effektivt och rättssäkert nyttjande

It-stöd för assistansersättning

Försäkringskassan bedömer att it-stödet har den funktionalitet som krävs för att följa förmånens utveckling, och därför har inga insatser för ytterligare sådan it-utveckling gjorts under året.

It-stödet slutlevererades 2018 och har sedan dess utvecklats kontinuerligt för att göra det möjligt att följa hur förmånen utvecklats. Bland annat utvecklade vi under 2019 funktionalitet i stödet för att göra det möjligt att följa hur många timmar per assistansberättigad som beviljas för behoven andning och måltider i form av sondmatning, något som blev aktuellt på grund av en lagändring som trädde i kraft i juli 2020.

Olämpliga anordnare utreds för att förhindra brottslighet

Försäkringskassan ska anmäla till IVO om det finns anledning att ifrågasätta en assistansanordnares lämplighet. Under året har 12 anmälningar gjorts, vilket är färre än föregående år. Minskningen kan förklaras av att de anmälningar som gjorts har gällt större bolag än tidigare. Det har lett till färre men mer omfattande ärenden.

Försäkringskassan har också stoppat utbetalningarna till 6 anordnare.

Arbetet med att motverka bidragsbrott har fortsatt under året. En förstudie har genomförts för att utreda om det går att minska antalet felaktiga utbetalningar genom att dels använda mönsteranalys, dels stärka de automatiserade kontrollerna av assistenterna.

Förstudien har resulterat i ett antal förslag som kan genomföras på kortare och längre sikt. På längre sikt rekommenderas att Försäkringskassan begär ändringar i regelverket, eftersom de kontroller som skulle ge störst effekt inte är möjliga att göra med nuvarande regler.

Det pågår även arbete för att utveckla ytterligare maskinella kontroller som kan minska risken för felaktiga utbetalningar. Men med förmånens nuvarande regelverk är det inte möjligt att systematiskt kontrollera om assistans verkligen utförts.

Försäkringskassan fortsätter att samarbeta med andra myndigheter i syfte att förhindra och upptäcka brottslighet. Bland annat biträder vi Polismyndigheten och Åklagarmyndigheten i pågående förundersökningar. Försäkringskassan har också en överenskommelse med Skatteverket om att lämna information om olämpliga anordnare.

Kontrollutredningar inom assistansersättning

Tabell 146 Kontrollutredningar inom assistansersättning

	Kvinnor			Män			Totalt ¹		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Antal avslutade kontrollutredningar	682	499	470	580	463	522	1 327	1 012	1 072
Andel avslutade ärenden med åtgärd, procent ²	13	11	24	18	14	22	17	16	27
Antal polisanmälningar	78	64	118	101	74	128	184	140	258
Konstaterade felaktiga utbetalningar och skadestånd, tusen kronor	45 098	28 988	191 989	40 305	59 635	178 077	103 573	133 152	464 255
Förhindrade felaktiga utbetalningar ³ , tusen kronor	92 090	23 470	73 146	74 145	43 480	107 022	170 027	70 754	183 972

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

² Andelen kan inte jämföras med årsredovisningen 2019 eftersom den beräknas på ett annat underlag.

³ Förhindrade felaktiga utbetalningar är en bedömning av hur mycket ersättning som skulle ha betalats ut felaktigt om ersättningen inte hade avslagits, dragits in eller minskats.

Försäkringskassan har avslutat 1 072 kontrollutredningar inom assistansersättning under 2020. Av dessa gällde 322 assistansberättigade och 540 assistenter. Övriga gällde assistansanordnare.

Antalet avslutade kontrollutredningar är ungefär detsamma som under 2019. Andelen avslutade kontrollutredningar som lett till en åtgärd beräknas i år på ett annat underlag, och är därför inte jämförbar med andel åtgärder tidigare år. Se mer i avsnittet Säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott.

De konstaterade felaktiga utbetalningarna i kontrollutredningarna uppgår till ett avsevärt högre belopp än förra året. Fler återkrav har ställts både mot assistansberättigade och assistansanordnare, och det genomsnittliga beloppet för återkraven är högre än 2019. Antalet förhindrade felaktiga utbetalningar har också ökat. Sammantaget indikerar detta att arbetet har blivit mer effektivt.

När det gäller assistansberättigade har fler män utretts än kvinnor, vilket förklaras av att fler män än kvinnor får assistansersättning. Andelsmässigt polisanmäls fler män. Antalsmässigt är skillnaderna små. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

Försäkringskassan har under året blivit uppmärksam på att vi enligt 110 kap. 14 § SFB inte har rätt att fråga om andra personer än den försäkrade för att inhämta uppgifter som kan ha betydelse för den försäkrades rätt till ersättning eller utbetalning av en förmån.¹²⁷ Försäkringskassan har tidigare ansett att det funnits rätt att fråga om exempelvis assistenter, vilket har varit ett sätt att utreda om assistans verkligen har utförts. Den ändrade tolkningen innebär begränsade utredningsmöjligheter i ärenden där man misstänker att assistans inte har utförts i den omfattning som tidredovisningarna uppger. Försäkringskassan har under året lämnat in en framställning om ändring i 110 kap. 14 § SFB.¹²⁸

¹²⁷ JO-beslut, beslutsdatum 2020-03-13, JO:s dnr 70112018.

¹²⁸ Skrivelse till regeringen, dnr 6346–2020.

Föräldraförsäkringen

Mål: Försäkringskassan ska verka för ett jämställt användande av föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning. Försäkringskassans information ska bidra till att föräldrar får bättre kunskap om föräldraförsäkringens regelverk.

Åtterrapporering: Försäkringskassan ska återrapporera vilka informationsinsatser och kunskapshöjande åtgärder som genomförts. Försäkringskassan ska särskilt redovisa de insatser som myndigheten har genomfört för att uppmuntra föräldrar som tar ut inga eller ett fåtal ersättningsdagar till ett mer jämställt uttag. Försäkringskassan ska så långt det är möjligt även redovisa och analysera resultat av genomförda åtgärder.

Målet är delvis uppfyllt.

Bedömning av måluppfyllelse

Försäkringskassan bedömer att målet för föräldraförsäkringen är delvis uppfyllt.

Vi har verkat för ett jämställt användande och informerat om föräldraförsäkringens regelverk. Budskapet att dela lika har genomsyrat hur vi talar, skriver och informerar om föräldraförsäkringen i alla kanaler. Däremot har vi inte genomfört riktade aktiviteter för att uppmuntra till ett mer jämställt uttag i den utsträckning vi planerat. Orsaken till det är dels resursbrist under pandemin, dels att budskapet i våra kampanjer riskerade att uppfattas negativt i en tid då många blev permitterade eller arbetslösa, också det på grund av pandemin. Det gällde framför allt det första halvåret; under hösten har fler aktiviteter genomförts.

Användandet av föräldraförsäkringen blir mer jämställt

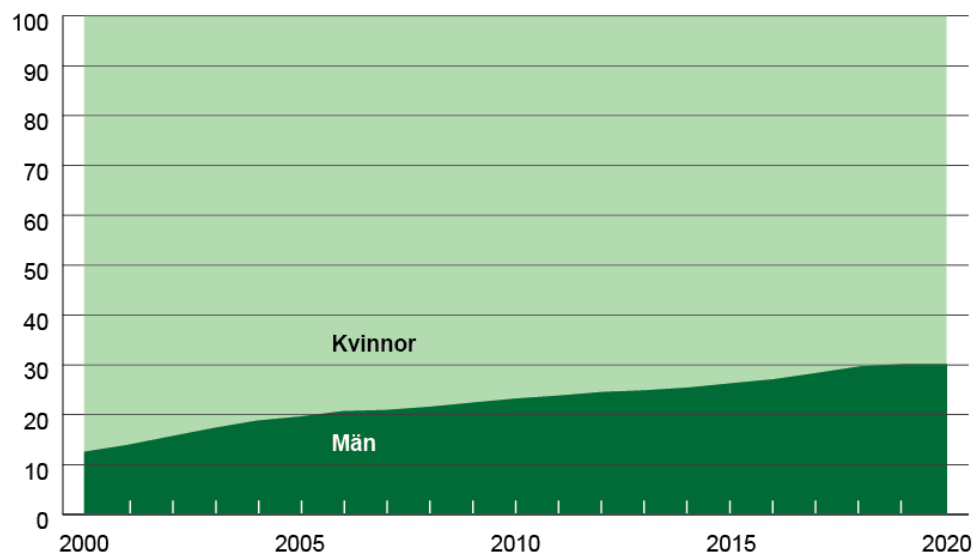
Försäkringskassan arbetar ständigt med att informera om föräldraförsäkringen, föräldraförsäkringens regler och vikten av att dela lika. Det är dock svårt att bedöma hur mycket våra insatser verkligen bidrar till ett mer jämställt uttag av föräldraförsäkringen. Men eftersom männens nyttjande av föräldraförsäkringen sakta men säkert ökar från år till år så tror vi ändå att våra insatser har viss effekt.

Ett jämställt uttag definieras av Försäkringskassan som att kvinnor och män tar ut mellan 40 och 60 procent vardera av dagarna med föräldrapenning eller tillfällig föräldrapenning.

Uttaget av föräldrapenning

Diagram 8 Andel dagar med föräldrapenning som tas ut av kvinnor och män procent¹

Procent



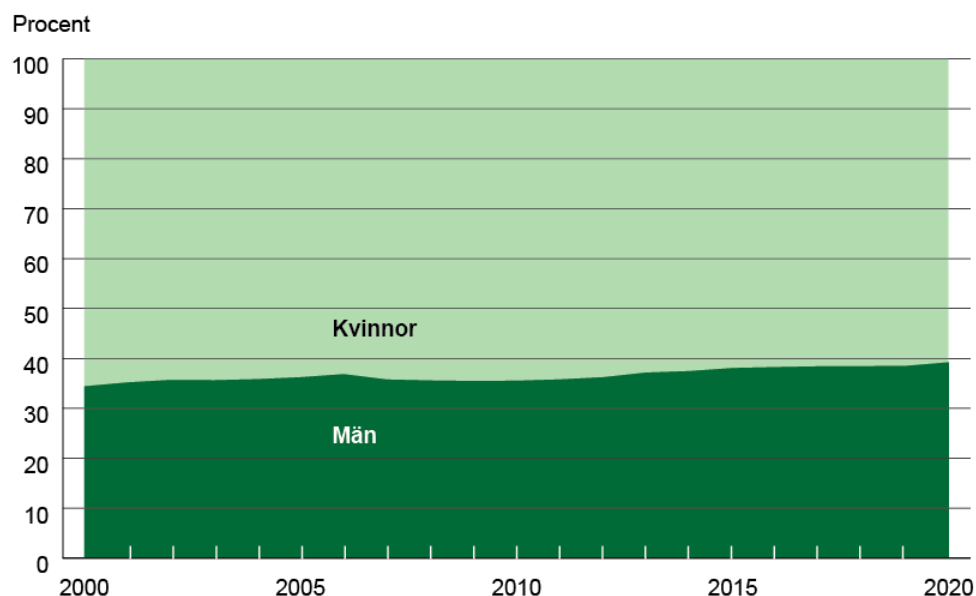
¹ Dagar med partiell ersättning är omräknade till hela dagar.

Ökningen av andelen dagar med föräldrapenning som tas ut av män har stannat av jämfört med i början av 2000-talet. År 2020 tog män ut 30,05 procent av dagarna vilket i stort sett är oförändrat jämfört med förra året. Om ökningen fortsätter i samma takt som under de senaste fem åren kommer uttaget av föräldrapenning att vara jämställt först år 2033, två år senare än den prognos som gjordes förra året.

Ofta ökar uttaget av föräldrapenning under sommarmånaderna eftersom många föräldrar förlänger sin ledighet med föräldrapenning. Men i år verkar föräldrarna ha tänkt annorlunda. Uttaget har minskat både för män och för kvinnor jämfört med förra året.

Uttaget av tillfällig föräldrapenning

Diagram 9 Andel dagar med tillfällig föräldrapenning för vård av barn som tas ut av kvinnor och män, procent¹



¹ Dagar med partiell ersättning är omräknade till hela dagar.

Användningen av tillfällig föräldrapenning är mer jämställd än användandet av föräldrapenning. Tidigare år har antalet dagar med tillfällig föräldrapenning som tas ut av män ökat långsammare än antalet dagar med föräldrapenning, men under 2020 ökade männen uttag av tillfällig föräldrapenning mer, och männen tog ut 39,22 procent av dagarna. Bakom förändringen ligger troligen pandemin; när antalet vårddagar för ett barn ökar under en månad, ökar också sannolikheten att männen tar en större andel av dagarna. Om vårdepisoderna blir längre delar man mer jämställt.

Arbetet med information om föräldraförsäkringen

Försäkringskassan har under året genomfört flera insatser för att informera om regelverket för föräldraförsäkringen och de möjligheter den ger. Syftet med informationen är att föräldrarna ska kunna fatta välinformerade beslut om hur de kan använda föräldraförsäkringen. Insatserna görs på webbplatsen, i e-tjänsterna och i våra kontakter med föräldrar i vardagen via telefon, e-post och sociala kanaler samt i samarbete med andra aktörer.

Flera av de insatser som genomförts under året har fallit väl ut. Webbplatsen verksam.se har till exempel visat sig vara en bra kanal att nå fler företagare, en grupp som ansett att det är besvärligt att nyttja försäkringen. Nytt för i år är att Försäkringskassan även finns på Instagram.

Genomförda informationsinsatser

Våra informationsinsatser hänvisar bland annat till föräldrasidorna på webbplatsen, där det finns samlad information om regelverket. Webbplatsen hade 6,7 miljoner, besök under 2020, vilket är en ökning med 800 000 jämfört med föregående år.

Under året tog vi fram en särskild sida med aktuell information om hur pandemin påverkar ersättningar från Försäkringskassan, bland annat från föräldraförsäkringen.

Sidan har varit mycket välbesökt. För att sprida informationen om de regeländringar som gjorts på grund av pandemin har vi även använt sociala medier. Inläggen har fått många reaktioner och kommentarer vilket bidragit till en större räckvidd.

Sociala medier

Under 2020 publicerades 415 stycken inlägg på Facebook och Instagram där flertalet handlade om regelverket för föräldraförsäkringen. Minst 30 av dem var pandemirelaterade.

Facebookgruppen Försäkringskassan Förälder hade 160 700 följare under 2020 och vissa inlägg har fått väldigt stor spridning. Under perioden 3 mars till 8 maj nådde Försäkringskassans pandemirelaterade inlägg på Facebook över 1,2 miljoner användare, delades mer än 2 800 gånger och fick ungefär 7 700 kommentarer. Det är extremt bra siffror och det högsta vi uppmätt.

Facebookgruppen Försäkringskassan Arabiska har visat sig vara en bra kanal för att nå ut med information till arabisktalande. På sidan finns filmer om regelverket och hur man ansöker. Antal följare under 2020 var 40 000.

Information till egenföretagare

Vi har genomfört flera kommunikationsinsatser riktade till egenföretagare. Under sommaren informerade vi om möjligheten till flexibilitet i uttaget av föräldrapenning. Informationen gavs på webbplatsen verksamt.se, där flera myndigheter samarbetar om att ge information till personer som startar eller driver företag. De övriga insatserna handlade alla om när egenföretagare behöver vara hemma för att ta hand om sjuka barn. De omfattade:

- Utökad information, både på vår egen webbplats och på verksamt.se.
- Två inlägg på verksamt.se, varav det ena nådde knappt 71 100 personer som tillhörde målgruppen.
- En artikel i Verksamts nyhetsbrev, som skickades ut till 20 900 prenumeranter. Öppningsfrekvensen för brevet var 38,9 procent.

Uppföljningar av insatserna visar att det är främst kvinnor som tar del av informationen. Att också nå ut till männen är en utmaning.

Onödigt att ångra sig – en film om varför män ska vara föräldralediga

Vid två tillfällen under året har vi köpt annonsutrymme på Facebook och Instagram för att visa filmen ”Onödigt att ångra sig”, som ska förmå fler män att vara hemma med sina barn. Parallellt med de köpta annonserna lade vi också upp filmen i våra egna sociala medier. Den sammanlagda räckvidden blev över 200 000 personer, vilket vi betraktar som bra.

Kampanj för Vänta barn-guiden

Försäkringskassan har vid tre tillfällen under året haft en kampanj för att informera blivande föräldrar om Vänta barn-guiden på webbplatsen. Kampanjen har gått ut via Facebook förälder, Instagram och Insta stories. Vid varje tillfälle nådde vi mellan 140 000 och 200 000 unika individer, vilket innebär att kampanjen har fått stor spridning.

Särskilt riktad information om jämställt uttag

Under hösten har vi genomfört två riktade informationsinsatser om jämställt uttag. Syftet med insatsen var att informera om jämställt uttag och Vänta barn-guiden samt att

ge generell information och erbjuda stöd i planeringen av föräldraledigheten. I den första omgången kontaktades 676 personer, och utifrån de erfarenheter detta gav förändrades frågeformuläret sedan något, bland annat genom att en fråga lades till om hur föräldrarna planerade att ta ut föräldrapenningen. Totalt kontaktade vi 2 525 personer som hade skickat in ett intyg om graviditet, varav 1 268 stycken var förstagångsföräldrar. De flesta angav att det var den gravida själv som skulle ta ut merparten av föräldrapenningdagarna. Förstagångsföräldrarna var dock mer benägna att dela lika än de föräldrar som hade barn sedan tidigare.

Webbinarium för blivande föräldrar

För att informera blivande föräldrar om föräldraförsäkringen, regelverket och fördelarna med att dela lika har vi även genomfört ett webinarium. Omkring 1 400 blivande föräldrar eller föräldrapar tog del av webinariet när det sändes. Webinariet spelades in för att visas i efterhand på webben och ska även översättas till engelska för att nå en bredare målgrupp.

Övrig återrapporering

- Regleringsbrev
- Förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag
- Förordning (2009:1174) med instruktion för Försäkringskassan

Kommunikation och dialog med egenföretagare och kombinatorer

I detta avsnitt redovisas Försäkringskassans arbete med att förbättra informationen till egna företagare och personer som har en kombination av inkomstkällor och anställningsformer, så kallade kombinatorer.

Försäkringskassans arbete med kommunikation till egna företagare och kombinatorer

Syftet med kommunikationen till egenföretagare och personer som har en kombination av flera inkomstkällor och anställningsformer är att ge gruppen förutsättningar för informerade val vid sjukdom eller föräldraskap. De huvudsakliga kanalerna för detta är inom myndighetssamverkan Starta och driva företag och vår egen webbplats.

Avsändare för den information som ges till egna företagare inom ramen för myndighetssamverkan Starta och driva företag är Verksamt. Verksamt är ett samarbete mellan flera myndigheter i form av en webbplats och ett nyhetsbrev. Tillväxtverket har det övergripande ansvaret för båda. Webbplatsen är där huvudplattform för Försäkringskassans information till företagare, oavsett associationsform.

Försäkringskassan har en sida på vår egen webbplats för egenföretagare. Det finns också en separat telefonitjänst samt möjlighet till webbmöte med en handläggare som vet vilka frågor om socialförsäkringen som är aktuella för egenföretagare. Det går också att ställa frågor via ett formulär.

Försäkringskassan deltar också i möten med intresseorganisationer för egenföretagare och kombinatorer.

Åtgärder under året för att förbättra informationen

Under året har vi

- sett över och förbättrat informationen både på vår egen webbplats och på verksamt.se
- genom Verksamt informerat om hur sjukförsäkringen, tillfällig föräldrapenning och föräldraledighet fungerar för egenföretagare
- genom sökmotoroptimering och sökordanalys sett till att Försäkringskassans webbplats hamnar högt i träfflistor vid sökningar där orden egenföretagare eller kombinatorer ingår
- uppdaterat webbplatsen med riktad information till kombinatorer
- kartlagt aktörer och kanaler för att få en bild av vilka aktörer som finns nära företagare och som vi bör ha kontakt med för att kommunicera med eller genom
- publicerat korta filmer riktade till egna företagare och kombinatorer med information om vad som ligger till grund för egenföretagares sjukpenninggrundande inkomst.
- utbildat handläggarna om de regler för skydd av den sjukpenninggrundande inkomsten som är viktiga för egenföretagare och kombinatorer

Särskilda aktiviteter 2020 föranledda av pandemin

De regeländringar som infördes på grund av pandemin gällde även egenföretagare, och det fanns ett behov av att snabbt nå ut med information till dessa. Vi genomförde därför ett proaktivt arbete med medier som riktar sig till egna företagare och arbetsgivare för att informera om vad Försäkringskassan gjorde för att underlätta för egna företagare under pandemin och hur socialförsäkringen fungerar.

Både på vår egen webbplats och verksamt.se publicerade vi information om

- hur man ansöker om ersättning för karensavdrag
- uppdaterad informationen om vad som gäller när en företagare blir sjuk
- att arbetsgivare under en begränsad period kunnat få ersättning för alla sjuklönekostnader.

Ett särskilt kundforum för frågor om pandemin skapades också på webbplatsen. Där kan egenföretagare sedan slutet av april ställa frågor till handläggare och även se svar på andras inlägg.

Många företagare ringde under mars och april för att få svar på frågor som rörde pandemin. Under perioden mars 2020 till maj 2020 kom det in 78 procent fler samtal än under samma period föregående år. Frågorna som kom in fångades upp för att förbättra informationen på webbplatsen.

Pandemin ledde också till att andra planerade aktiviteter och fysiska möten med intresseorganisationer för egna företagare och kombinatorer ställdes in eller sköts upp.

Medarbetare och kompetensförsörjning

Försäkringskassans kompetensförsörjning bedöms utifrån hur väl vi lyckas attrahera, rekrytera, utveckla, behålla och avveckla personal. En god kompetensförsörjning är en förutsättning för att kunna utföra kärnuppgifter effektivt och rättssäkert med hög kvalitet och god service. Här redovisas åtgärder som har vidtagits i syfte att säkerställa detta, samt en bedömning av åtgärdernas resultat.

Sammantaget bedöms kompetensförsörjningen inom verksamheten ha fungerat tillfredsställande.

Såväl extern personalomsättning som sjukfrånvaro har minskat. Bägge områdena fortsätter dock att vara prioriterade. Vi har därför vidtagit ett flertal åtgärder för att nå en personalomsättning som är anpassad till verksamhetens behov och en låg och stabil sjukfrånvaro.

På grund av pandemin har vi omfördelat resurser för att göra om klassrumsutbildningar till lärarledda distansutbildningar. Eftersom många medarbetare arbetat hemifrån har vi också tagit fram särskilda stödmaterial för hemarbete för att bibehålla en god arbetsmiljö.

Personalstruktur

Vid utgången av 2020 hade Försäkringskassan 14 118 anställda.

Tabell 147 Antal anställda, årsarbetskrafter och genomsnittsålder

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Antal anställda ¹	10 714	10 782	10 539	3 488	3 547	3 579	14 202	14 329	14 118
Medeltal anställda ²	10 547	10 748	10 608	3 385	3 518	3 551	13 932	14 266	14 159
Årsarbetskrafter ³	9 127	9 112	9 325	3 166	3 229	3 346	12 293	12 341	12 671
Genomsnittligt antal årsarbetskrafter ⁴	9 188	9 120	9 219	3 149	3 198	3 288	12 337	12 317	12 506
Genomsnittsålder ⁵	44	43	44	43	43	43	44	43	43

¹ Totalt antal anställda den 31 december.

² Baserat på mätningar den 1 januari och den 31 december.

³ Baserat på månadsvärde för tolv månader dividerat med årsarbetstid (1 920 timmar).

⁴ Baserat på månadsuppgifter 1 januari till 31 december.

⁵ Genomsnittsålder för alla anställda den 31 december.

Medelåldern hos de anställda var under året 43 år. 30 procent var över 50 år och 11 procent var över 60 år.

Tabell 148 Könsfördelning anställda, procent

	2018	2019	2020
Kvinnor	75	75	75
Kvinnor i chefsposition	70	70	71
Män	25	25	25
Män i chefsposition	30	30	29

Av Försäkringskassans anställda är 75 procent kvinnor. Kvinnor är fortfarande något underrepresenterade på chefspositioner.

Attrahera och rekrytera rätt kompetens

Försäkringskassan har under 2020 gjort 1 679 rekryteringar. Av dessa var 1 176 externa, och 872 av dem ledde till en tillsvidareanställning. Det är en minskning sedan 2019, då 2 797 personer anställdes genom extern rekrytering varav 2 534 tillsvidare.

I huvudsak har vi gott om kvalificerade sökande. På vissa orter och för vissa tjänster har det dock varit svårt att hitta rätt kompetens.

Under 2020 har vi tagit fram ett arbetsgivarvarumärke. Syftet med varumärket är att stärka förmågan att attrahera och behålla medarbetare med rätt kompetens.

Rekrytering med särskilda anställningsformer

Försäkringskassan har i uppdrag av regeringen att tillhandahålla praktikplatser för nyanlända och personer med funktionsnedsättning. Under året har 34 personer påbörjat sådan praktik. Det är något fler än föregående år, då det var 26 personer.

Växla och avveckla kompetens

Försäkringskassan använder medarbetarsamtal som ett verktyg för dialog mellan medarbetare och chef. Detta ger möjlighet att tidigt fånga önskemål om kompetensväxling.

Det finns riktlinjer som bland annat beskriver hur en omställning¹²⁹ kan förebyggas, hur omställningen går till och hur partsgemensamma omställningsmedel kan stödja en omställningsprocess.

Totalt har vi under året beviljat 9,3 miljoner kronor i partsgemensamma omställningsmedel, vilket är mindre än 2019 då 10,3 miljoner kronor beviljades. Dessa medel finansierar även coachning som stöd i utveckling och vid individuell omställning för medarbetare och chefer. Under året har 160 personer sökt och fått coachning, en ökning jämfört med föregående år då 119 personer fick coachning. Ökningen beror främst på ökad kapacitet, men ett ökat behov av stöd och coachning i samband med pandemin kan också ha påverkat.

¹²⁹ Omfördelning eller minskning av antalet medarbetare på grund av verksamhetsförändring eller åtgärder som genomförs när en medarbetare bedöms behöva byta arbetsuppgifter eller yrkesroll.

Statlig närvaro i landet

Sedan 2018 har vi som en del av arbetet med vår kompetensförsörjning aktivt prövat var i landet vi ska rekrytera. Det har lett till att vi har ökat vår bemanning utanför storstadsområden med drygt 500 medarbetare under perioden 2018–2020. Ökningen har i huvudsak åstadkommit genom förläggning av ny och utökad verksamhet utanför storstadsområdena.

Behålla personal och utveckla rätt kompetens

I detta avsnitt beskrivs bland annat personalomsättning och sjukfrånvaro.

Personalomsättning

Minskad extern personalomsättning fortsätter att vara ett prioriterat område. Målet är att personalomsättningen ska minska i de delar av verksamheten där den är alltför hög, med särskilt fokus på avgångar tidigt under anställningen samt att anpassa personalomsättningen till verksamhetens behov.

Tabell 149 Personalomsättning tillsvidareanställda

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Antal tillsvidareanställda	10 298	10 417	10 091	3 329	3 419	3 442	13 627	13 836	13 533
Antal som börjat	1 388	1 682	711	499	594	310	1 887	2 276	1 021
Antal som slutat	1 224	1 503	979	362	507	286	1 586	2 010	1 265
Personalomsättning i procent	12,0	14,5	9,6	11,2	15,0	8,4	11,8	14,6	9,3
Genomsnittlig anställningstid, antal år	10,7	10,0	10,3	9,6	8,8	9,3	10,4	9,7	10,0

Tabell 150 Avgångsorsaker samtliga anställda, procent

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Pension ¹	25	19	22	20	14	14	24	18	20
Egen uppsägning	70	55	58	71	58	58	70	56	58
Visstidsanställning upphört ²	4	6	14	7	9	19	5	7	15
Övrigt ³	1	20	6	2	19	9	1	20	7

¹ I pension ingår avgång enligt övergångsbestämmelse, avgång i pensioneringssyfte, avgång med sjuksättning och avgång med ålderspension.

² I visstidsanställning ingår allmän visstidsanställning, arbetstagare 67, nystartsjobb, tim- och daglönsanställda samt vikariat.

³ I övrigt ingår arbetsbrist, avliden, avsked och uppsägning av personliga skäl, flyttat till annan statlig tjänst och provanställning upphört. Under 2019 har 370 personer flyttat till annan statlig tjänst.

Personalomsättningen uppgick under 2020 till 9,3 procent. Det är en minskning med 2,7 procentenheter från 2019 om man bortser från de medarbetare på servicekontoren som under det året gick över till Statens servicecenter. Den genomsnittliga anställningstiden har ökat marginellt och var 10 år. Andelen pensionsavgångar och egna uppsägningar ökade marginellt under året.

Fördelningen av avgångsorsaker 2019 påverkades kraftigt av att medarbetare på servicekontoren gick över till Statens Servicecenter. Avgångsorsaken ”flytt till annan statlig tjänst” stod då för 18 procent av avgångarna och förklarar varför avgångsorsaken ”övrigt” uppgick till 20 procent. Avgångsorsaken ”visstidsanställning upphört” har ökat under 2020. Förändringarna gäller både kvinnor och män.

En enkät som skickas till alla som slutar vid Försäkringskassan visar att de vanligaste orsakerna till att medarbetare slutar är att de vill ha mer stimulerande arbetsuppgifter och högre lön.

Att säkra kompetensförsörjning är ett arbete som måste bedrivas långsiktigt. I rapporten *Har vi rätt kompetens för att göra ett riktigt bra jobb i framtiden?* identifierar vi vilken kompetens som behövs på 10–15 års sikt och beskriver hur den ska säkerställas.¹³⁰ Utifrån rapporten har vi under året påbörjat ett arbete med att utveckla vårt långsiktiga arbete med hur kompetens och kompetensförsörjning ska ske integrerat utifrån ett myndighetsperspektiv. Kompetensförsörjning ska utgöra ett av flera verktyg för vår verksamhetsstyrning och leda till god förmåga att försörja verksamheten med rätt och nödvändig kompetens.

Åtgärder för att minska personalomsättningen

Vi kartlägger och analyserar kontinuerligt orsakerna till personalomsättningen och dess effekter för verksamheten. Materialet utgörs av statistik, avgångs- och introduktionsenkäter, avgångssamtal samt stanna-kvar-samtal med medarbetare som finns kvar hos oss. Utifrån analysen har vi vidtagit åtgärder, både för att förbättra rekrytering och introduktionen av nyanställda och få fler anställda att stanna kvar längre. Det är inte möjligt att säkert avgöra hur mycket åtgärderna har bidragit till den minskade personalomsättningen, men vi bedömer att de har haft effekt. I år kan dock även pandemin ha bidragit till minskningen, vilket gör bedömningen ännu osäkrare.

¹³⁰ Har vi rätt kompetens för att göra ett riktigt bra jobb i framtiden?, dnr 007517–2020.

De åtgärder som vi vidtagit är:

- **Förbättrad rekrytering och introduktion.** Vi har sett över yrkesrollsbeskrivningar, utformningen av annonser och beskrivningen av uppdraget under intervjun samt användningen av tester. Vi har också förbättrat introduktionsutbildningen och handledarstödet.
- **Involvering av medarbetarna.** Vi har arbetat med att tydliggöra målen för verksamheten och med att involvera medarbetarna i planering och verksamhetsutveckling. Medarbetarna ska inte känna sig kontrollerade eller uppleva att deras arbete är detaljstyrt.
- **Stärkta förutsättningar för chefer.** En rapport om personalomsättningen som togs fram 2019 visade att fler chefer säger upp sig.¹³¹ Under 2020 har vi därför börjat undersöka personalomsättningen bland chefer. Vi har också arbetat med att ge stöd för kommunikation, förändringsledning och för att förbättra dialogen med medarbetarna om uppdraget, förutsättningar och prestation. Trygga chefer bidrar till att också medarbetarna känner sig trygga i sin yrkesroll och vill stanna på Försäkringskassan.
- **Utveckling av det systematiska arbetsmiljöarbetet.** För att skapa en god arbetsmiljö och ge medarbetarna goda förutsättningar utvecklar vi kontinuerligt det systematiska arbetsmiljöarbetet. Vi har också utvecklat produktionssystemet och det teambaserade arbetssättet.
- **Förtydligade karriär- och utvecklingsmöjligheter.** Vi arbetar med att tydliggöra roller, inriktningar och interna utvecklingsmöjligheter för att fler medarbetare ska välja att stanna på Försäkringskassan.
- **Extra stöd till enheter med särskild hög önskad personalomsättning.** Vi har börjat ett myndighetsövergripande arbete för att ge extra stöd till enheter som har en hög önskad personalomsättning. Stödet gäller främst förebyggande och hälsofrämjande arbete.

Utbildningar

Pandemin har påverkat både formen för och omfattning av de utbildningar som getts under året. Samtliga lärarledda klassrumsutbildningar ställdes in från och med mars för att minska smittspridningen.

Det finns vissa prioriterade utbildningar som är myndighetsgemensamma, bland annat vissa chefsutbildningar och en nationell introduktionsutbildning som ska ge en grundläggande förståelse för Försäkringskassans uppdrag, socialförsäkringens roll i Sverige, den statliga värdegrunden samt för hur förvaltningslagen och övrig lagstiftning styr vår myndighetsutövning i handläggning, beslut och bemötande. Utbildningen har varit lärarledd och obligatorisk för nyanställda sedan 2017. Men på grund av pandemin ersattes introduktionsutbildningen från maj till oktober av ett instuderingsmaterial. Därefter har den getts som en lärarledd distansutbildning.

Från och med hösten gavs även de myndighetsgemensamma chefsutbildningarna på distans. Det gällde chefsintroduktion samt utbildningar i arbetsmiljö och förändringsledning. För att stödja cheferna i deras uppdrag under pandemin har vi även gjort kortare utbildningsinsatser i att leda på distans.

Antalet deltagare i lärarledda utbildningar har alltså minskat kraftigt. Introduktionsutbildningen genomfördes av 501 nya medarbetare med godkänt resultat, en minskning med 1 287 deltagare sedan föregående år. Sammantaget under året levererades myndighetsgemensamma utbildningar till 89 000 deltagare, vilket är 31 000 färre än

¹³¹ Försäkringskassans personalomsättning – ett kunskapsunderlag, dnr 006851–2019.

under 2019. De lärarledda utbildningarna hade 11 900 deltagare jämfört med 18 100 deltagare föregående år. Webbutbildningarna hade 77 000 deltagare jämfört med 102 000 deltagare föregående år. Minskningen av antalet deltagare i webbutbildningar beror sannolikt på avdelningarnas prioritering. Medarbetarnas tid har i mycket högre utsträckning behövts i ordinarie verksamhet, och att göra webbutbildningar har prioriterats ner.

Hälsa och sjukfrånvaro

Minskad intern sjukfrånvaro fortsätter vara ett prioriterat område. Målet är sjukfrånvaron ska vara låg och stabil.

Tabell 151 Sjukfrånvaro

	2018	2019	2020
Sjukfrånvaro, procent			
Totalt	5,8	5,5	4,5
Kvinnor	6,6	6,2	5,1
Män	3,5	3,5	3,0
Anställda –29 år	4,6	4,4	3,6
Anställda 30–49 år	5,9	5,5	4,6
Anställda 50 år–	6,1	5,9	4,8
Sjukfrånvarons längd, andel av sjukfrånvaron ≥ 60 dagar			
Totalt	49,6	47,2	46,3
Kvinnor	51,6	49,0	48,2
Män	38,2	38,0	37,1
Kostnader för sjukfrånvaro, miljoner kronor¹			
Totalt	83,1	99,3	87,1
Dag 2–14	64,0	80,4	72,4
Dag 15–90	16,9	16,7	12,4
Dag 90–	2,2	2,3	2,3

¹ Kostnader för sjukfrånvaro avser utbetald sjuklön.

Den totala sjukfrånvaron är lägre än föregående år. Minskningen gäller båda könen och alla åldersgrupper.

En viktig faktor för ett hållbart arbetsliv är en balanserad arbetssituation. Därför följer vi hur behovet av övertid utvecklas. Under året har övertidsuttaget minskat. Uttaget var totalt 98 700 timmar och 7 timmar i genomsnitt per anställd 2020, jämfört med totalt 229 500 timmar och 16 timmar i genomsnitt per anställd föregående år.

Försäkringskassan har under 2020 fortsatt att fokusera på att förebygga långtids-sjukfrånvaro. Vi har utvecklat stödet till cheferna, bland annat genom att förtydliga processen för det hälsofrämjande, förebyggande och rehabiliterande arbetet med fokus på tidiga signaler och psykisk ohälsa. Vi har också utvecklat samarbetet med företags-hälsovården, exempelvis när det gäller arbetsförmågebedömningar. Även utvecklingen av strukturen för det systematiska arbetsmiljöarbetet har fortsatt. Bland annat har vi tagit fram ett nytt stödmaterial för organisatorisk och social arbetsmiljö.

Det är svårt att avgöra i vilken utsträckning de åtgärder som vidtagits har haft effekt på sjukfrånvaron. Men vi bedömer ändå att det arbete som pågått under en längre tid kan ha bidragit till att sjukfrånvaron har minskat. Vilken bidragande effekt den pågående pandemin har haft på den minskade sjukfrånvaron under 2020 är svårt att bedöma.

Hemarbete

Försäkringskassan har följt Folkhälsomyndigheten rekommendationer och beslutat om hemarbete i de regioner där det har varit en hög smittspridning under pandemin. Sedan

november arbetar samtliga medarbetare hemifrån om deras arbetsuppgifter tillåter det. Trots detta bedömer vi att verksamheten över lag har fungerat väl. Hemarbetet innebär dock utmaningar i arbetsmiljön. Vi har därför uppdaterat och tagit fram särskilda stödmaterial som bland annat omfattar ergonomi, psykisk ohälsa, riskbruk, skadligt bruk och beroende. Vi har även tagit fram ett stödmaterial till chefer för att hantera oro hos sig själva och sina medarbetare. Sedan november erbjuder även företagshälsan flera tjänster digitalt.

Hot och kränkningar

Varje år utsätts ett antal medarbetare för hot eller kränkningar av personer som har kontakt med Försäkringskassan. Under 2020 rapporterades 2 434 sådana incidenter, jämfört med 2 185 under 2019. Av dessa var 1 363 stycken suicidhot medan 644 var kränkningar och trakasserier av medarbetare, 426 hot mot medarbetare och 3 gällde våld mot medarbetare. Informationsmaterial och processer för att stödja medarbetarna och deras chefer vid hotsituationer finns framtagna och vidareutvecklas kontinuerligt.

Ett annat hot mot medarbetarnas fysiska säkerhet är när obehöriga tar sig in i och vistas i Försäkringskassans lokaler. Under 2020 har 21 sådana incidenter inträffat, att jämföra med 50 under 2019. Minskningen under 2020 jämfört med 2019 kan tillskrivas effekten av att medarbetare arbetar hemifrån. Detta gör att in- och utpasseringar på kontoren har minskat och därmed minskar även möjligheten för obehöriga att komma in i lokalerna.

Mörkertal inom bostadstillägg

I detta avsnitt redovisas underutnyttjandet av bostadstillägg bland personer med sjukersättning eller aktivitetsersättning och hur det påverkar andelen med låg ekonomisk standard. Även genomförda insatser för att öka andelen som ansöker om bostadstillägg redovisas.

Bostadstillägget ska bidra till skälig levnadsnivå och bostadsstandard för ålderspensionärer och försäkrade som får sjuk- eller aktivitetsersättning. Under 2018–2020 har mellan 254 000 och 284 000 individer mottagit sjukersättning. Av dessa har cirka 40 procent mottagit bostadstillägg. Antal mottagare av aktivitetsersättning har varierat mellan 36 000 och 42 000 varav cirka 60 procent har mottagit bostadstillägg.

Men förmånen nyttjas inte av alla som har rätt till den. Här redogörs för det uppskattade underutnyttjandet av bostadstillägget för försäkrade med sjuk- eller aktivitetsersättning, det så kallade mörkertalet. Vi beskriver också vilken betydelse detta har för antalet individer som lever i hushåll med låg ekonomisk standard¹³² och vilka åtgärder som vidtagits för att fler ska nyttja förmånen.

Det kan finnas flera anledningar till att försäkrade med sjuk- eller aktivitetsersättning inte ansöker om bostadstillägg. Därför krävs också flera typer av åtgärder. De åtgärder som vidtagits under året har utgått från rekommendationerna i Riksrevisionens rapport Mörkertal inom bostadstillägg (RiR 2019:22). Fokus har legat på proaktiva insatser för att öka den andel som ansöker om bostadstillägg direkt efter att de beviljats sjukersättning eller aktivitetsersättning. Syftet har dessutom varit att få kunskap om vilka insatser som ger störst effekt för att kunna använda vid kommande insatser riktade till personer som sedan tidigare beviljats sjukersättning eller aktivitetsersättning, men som inte ansökt om bostadstillägg.

Uppskattat underutnyttjande av bostadstillägg och koppling till ekonomisk standard

Nedan redovisas det uppskattade underutnyttjandet av bostadstillägg bland personer med sjuk- eller aktivitetsersättning och hur detta påverkar antalet som lever i hushåll med låg ekonomisk standard.

För att uppskatta underutnyttjandet och antal som lever i hushåll med låg ekonomisk standard har SCB:s fördelningsanalytiska statistiksystem för inkomster och transfereringar (FASIT) använts.¹³³

¹³² Låg ekonomisk standard (LES) avser en ekonomisk standard som är lägre än 60 procent av medianvärdet i befolkningen.

¹³³ I urvalet ingår endast personer som är bokförda vid årets slut och har en disponibel inkomst som skiljer sig från noll, och hushåll där alla individer i hushållet fanns i hushållet både 1 januari och 31 december.

Tabell 152 Uppskattat underutnyttjande av bostadstillägg bland individer med sjuk- eller aktivitetsersättning, antal och andel

	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Sjukersättning, antal	12 600	13 300	12 600	16 200	17 700	16 600	28 800	31 000	29 200
Sjukersättning, andel	21	22	22	22	24	24	22	23	23
Aktivitetsersättning, antal	3 700	3 200	2 700	3 300	2 800	2 300	6 900	6 000	5 000
Aktivitetsersättning, andel	22	21	21	23	22	22	22	21	21

Källa: SCB FASIT Star

Tabellen ovan visar antalet individer som uppskattas vara berättigade till bostadstillägg men som inte erhållit förmånen. Den visar vidare hur stor andel som inte har erhållit bostadstillägg av uppskattat antal berättigade mottagare av bostadstillägg inom respektive förmån.

Under åren 2017–2019 var det cirka en femtedel av de som hade sjukersättning eller aktivitetsersättning och var berättigade till bostadstillägg som inte ansökte om bostadstillägg, trots att de potentiellt skulle kunna ha fått det.¹³⁴ Det uppskattade underutnyttjandet är något högre bland män än kvinnor.

Nedan redovisas den uppskattade andelen individer med sjuk- eller aktivitetsersättning som tillhör hushåll med låg ekonomisk standard. Vidare redovisas hur det uppskattade underutnyttjandet påverkar denna andel.

Tabell 153 Uppskattat antal och andel mottagare av sjuk- eller aktivitetsersättning som tillhör hushåll med låg ekonomisk standard, med och utan underutnyttjat bostadstillägg

Förekomst av låg ekonomisk standard	Kvinnor			Män			Totalt		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Bland sjukersättningsmottagare									
Med underutnyttjande, antal	53 800	45 700	46 600	49 100	44 600	44 500	103 000	90 300	91 100
Utan underutnyttjande, antal	48 800	41 400	42 000	43 500	39 100	38 900	92 300	80 600	80 900
Med underutnyttjande, andel	31	28	31	43	41	44	36	33	36
Utan underutnyttjande, andel	28	26	28	38	36	38	32	30	32
Bland aktivitetsersättningsmottagare									
Med underutnyttjande, antal	9 400	8 000	6 800	10 500	9 700	8 300	19 800	17 700	15 100
Utan underutnyttjande, antal	8 900	7 600	6 500	9 700	9 000	7 700	18 600	16 600	14 200
Med underutnyttjande, andel	45	43	44	44	44	45	45	44	45
Utan underutnyttjande, andel	43	41	42	41	41	42	42	41	42

Källa: SCB FASIT Star

¹³⁴ I analysen definieras underutnyttjandet för 2017 och 2018 som differensen mellan antalet individer som fått bostadstillägg aktuellt år och antalet som beräknas vara berättigade till bostadstillägg enligt simuleringsmodellen FASIT. På grund av eftersläpning i den ingående grunddata till FASIT baseras underutnyttjandet 2019 på en framskrivning baserad på 2018 års grunddata. Det innebär att underutnyttjandet 2019 är definierat som differensen mellan antalet individer som fått bostadstillägg 2018 och antalet individer som beräknas vara berättigade till bostadstillägg 2019. Därmed kan man i 2019 års siffror inte se om insatser för att minska underutnyttjandet under detta år har haft effekt.

En relativt stor andel av de individer som har sjuk- eller aktivitetsersättning lever i hushåll med låg ekonomisk standard. Beräkningen visar att om de som potentiellt hade rätt till bostadstillägg hade sökt och fått tillägget skulle den totala andelen individer med sjuk- eller aktivitetsersättning som tillhör hushåll med låg ekonomisk standard minska med några procentenheter.¹³⁵

Av dem som hade sjukersättning skulle cirka 10 000 individer ha lyfts över gränsen för låg ekonomisk standard om de hade fått bostadstillägg. Den totala andelen sjukersättningsmottagare i hushåll med låg ekonomisk standard skulle därmed ha minskat med 4 procentenheter under 2017, 3 procentenheter 2018 och med 4 procentenheter under 2019.

Män med sjukersättning lever i högre utsträckning i hushåll med låg ekonomisk standard än kvinnor med sjukersättning.

Av dem som hade aktivitetsersättning skulle cirka 1 000 individer ha lyfts över gränsen för låg ekonomisk standard om de hade fått det bostadstillägg de uppskattas vara berättigade till 2017–2019. Den totala andelen aktivitetsmottagare i hushåll med låg ekonomisk standard skulle därmed ha minskat med 4 procentenheter under 2017 och med 3 procentenheter per år under 2018 och 2019.

Insatser för att minska mörkertalet inom bostadstillägg

Stöd till handläggare

Försäkringskassan har arbetat aktivt för att öka medvetenheten hos handläggarna om rätten till bostadstillägg för försäkrade med sjuk- eller aktivitetsersättning. Deras uppdrag att informera om bostadstillägg har stärkts och förtydligats. Ändringar har gjorts i handlägningsprocesserna inom både förmånerna, och vi har tagit fram ett stödmaterial för bedömning av i vilka situationer det är lämpligt att informera om bostadstillägg. En webbutbildning har omarbetats för att rikta sig främst till handläggare som behöver informera om bostadstillägg. Samtliga handläggare inom sjukersättning och aktivitetsersättning har genomgått webbutbildningen.

Kvalitetsuppföljningar av avslagsärenden

Riksrevisionen har rekommenderat Försäkringskassan att inom ramen för kvalitetsuppföljningen och tillämpningen av utredningsskyldigheten av ärenden om bostadstillägg ha särskilt fokus på avslagsärenden och försäkrades särskilda behov orsakade av funktionsnedsättningar. Försäkringskassan har i den systematiska kvalitetsuppföljningen under 2020 inkluderat uppföljning av avslagsärenden och utredningsskyldigheten. Inom både sjukersättning och aktivitetsersättning har den systematiska kvalitetsuppföljningen utökats till att även följa upp om Försäkringskassan har informerat om bostadstillägg enligt gällande rutiner.

¹³⁵ Låg ekonomisk standard baseras på hushållets inkomst och är framförallt ett mått på relativa inkomstskillnader. Det gör det till en indikator över den ekonomiska betydelsen av bostadstillägget, som är en ersättning på individnivå. Det är därför möjligt att bostadstillägget kan fylla syftet att bidra till en skälig levnadsnivå och bostadsstandard, även om det inte påverkar hushållets disponibla inkomst per konsumtionsenhet, relativt medianinkomsten i befolkningen, i någon större omfattning.

Beräkna bostadstillägg på forsakringskassan.se

En ny e-tjänst har tagits fram på Försäkringskassans webbplats för att beräkna bostadstillägg. Tjänsten kräver inte inloggning och kan användas både av personer som inte har bostadstillägg och personer som har bostadstillägg, men som vill se om de skulle kunna ha rätt till ett högre ersättning. Tjänsten har varit populär och haft i genomsnitt 3 000 besök i veckan sedan lanseringen i maj 2020.

Riktade informationsutskick

När någon ansökt om och beviljats sjukersättning eller aktivitetsersättning får personen vid minst fyra tillfällen information om möjligheten att ansöka om bostadstillägg. Det finns information på ansökningsblanketterna för sjukersättning och aktivitetsersättning, och det finns ytterligare information i det bekräftelsebrev som Försäkringskassan skickar efter att vi fått ansökningarna. Försäkringskassans försäkringsutredare informerar därefter om bostadstillägg vid utredningssamtal med den sökande under handläggningen. Om personen beviljas sjukersättning eller aktivitetsersättning finns även information i beslutsbrevet.

Trots detta finns det alltså personer som inte ansöker om bostadstillägg, fast de skulle kunna få det. En orsak kan vara att de har svårt att överblicka sin framtida ekonomiska situation innan beslutet om sjukersättning eller aktivitetsersättning är klart och de vet hur mycket pengar de kommer att få varje månad. Då behöver de påminnas om möjligheten att få bostadstillägg även efter beslutet. Därför har vi tagit fram en automatisk urvalsprofil för att hitta dem som beviljats sjuk- eller aktivitetsersättning och inte har ansökt om bostadstillägg när det gått tre månader sedan beslutet, trots att de enligt de uppgifter vi har borde ha rätt till tillägget. Dessa personer får ett brev med information om bostadstillägg och en uppmaning att använda e-tjänsten på forsakringskassan.se för att beräkna hur mycket de skulle kunna få i bostadstillägg.

Samverkan

Riksrevisionen uppmanar Pensionsmyndigheten och Försäkringskassan att etablera ett erfarenhetsutbyte om mätmetoder och särskilda åtgärder i syfte att minska risken för underutnyttjande. Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten har sedan tidigare ett samverkansforum för bostadstillägg. Forumet har under 2020 fått i uppdrag att utbyta erfarenheter av arbetet med underutnyttjandet av bostadstillägg. Utöver samverkan med Pensionsmyndigheten har medarbetare som arbetar med bostadstillägg träffat Försäkringskassans funktionshinderråd för att informera om de vanligaste missförstånden, om påverkan på den enskildes ekonomi och om den nya e-tjänsten.

Nytt handläggningssystem

Riksrevisionen konstaterar att uppgiftsördan för den som ansöker om bostadstillägg är stor, och rekommenderar ytterligare arbete för att kunna hämta in information automatiskt. Vi har därför under hösten påbörjat en förstudie om ett nytt handläggningssystem med utökad automatisk informationsinhämtning, både vid ansökan och under tiden med ersättning. Det skulle bidra till att hålla underlagen för bostadstillägg aktuella, avlasta den försäkrade och säkerställa att rätt bostadstillägg betalas ut. Ökad automatisering frigör också resurser för att ge bättre stöd till de grupper som behöver det.

Verksamhetsutveckling

I detta avsnitt redovisas Försäkringskassans arbete med verksamhetsutveckling övergripande. Tyngdpunkten ligger på 2020, även om utvecklingsarbetet ofta sträcker sig över flera år.

Försäkringskassan har enligt regleringsbrevet för 2020 i uppdrag att särskilt redovisa de viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna som har skett under året.¹³⁶ Redovisningen ska ske utifrån förväntad nytta, påverkan på myndighetens sätt att utföra sina uppgifter och när effekterna väntas uppstå. I årsredovisningen redovisas därför årets utvecklingsinsatser enbart övergripande.

Styrning av verksamhetsutveckling

Vår förmåga att leda och styra verksamhetsutveckling med it-inslag har förbättrats och bedöms inte längre vara ett förbättringsområde. Detta är ett resultat av ett arbete för att skapa tydligare strukturer och eliminera systematiska hinder för styrning och uppföljning som pågått sedan 2013.

Verksamhetsutveckling med it-inslag

Tabell 154 Utvecklingskostnader med it-inslag, tusen kronor

	2018	2019	2020
Genomförandeprojekt ¹	794 403	836 973	574 036
Förstudier	30 876	17 465	10 643
Utvecklingskostnad, totalt	825 279	854 438	584 679

¹ Utvecklingskostnaderna för genomförandeprojekt för åren 2018 och 2019 skiljer sig från föregående årsredovisning. Detta beror på att vi i år har valt att även inkludera kostnader för it-utveckling som helt har finansierats med Försäkringskassans förvaltningsanslag. Tidigare år har vi enbart inkluderat utveckling som till någon del har finansierats via lån i Riksgälden.

Från och med 2020 redovisas vissa indirekta kostnader inte längre som kostnader för it-utveckling. Utfallet för 2020 kan därför inte direkt jämföras med tidigare år.

Tabell 155 Utfall utveckling med it-inslag, antal timmar

	2018	2019	2020
Utveckling med it-inslag	818 021	826 098	897 009

¹³⁶ Detaljerad information om verksamhets- och it-utvecklingsinsatser redovisas särskilt till regeringen senast den 1 mars 2021, dnr FK 2020/000296.

Utfallet av antalet arbetade timmar med utveckling med it-inslag är ett mer rättvisande mått på omfattningen av utvecklingsverksamheten över tid än utfallet av kostnader, eftersom utfört arbete inte förändras till följd av förändringar i redovisning av indirekta kostnader. Omfattningen av antalet arbetade timmar av verksamhetsutveckling med it-inslag har ökat sedan 2019. Ökningen har möjliggjort att vi inom de flesta områden har kunnat hålla en relativt hög leveranstakt i vår verksamhetsutveckling mot den plan vi satte upp vid årets början, trots att vi varit tvungna att prioritera utveckling kopplad till de nya förmåner och regeländringar som införts på grund av pandemin.

Verksamhetsutveckling under pandemin

Det har varit en stor utmaning för utvecklingsverksamheten att ändra befintliga förmåner och att införa nya förmåner med anledning av pandemin. Bland annat har vi tagit fram nya system för de nya förmånerna ersättning för karensavdrag och ersättning till riskgrupper samt de tillfälliga förändringarna i regelverket för bostadsbidrag och tillfällig föräldrapenning.

Verksamhetsutveckling med it-inslag till följd av pandemin har medfört att förvaltningsaktiviteter såsom planerat underhåll har behövt prioriteras ner och skjutits fram.

Tabell 156 Utfall pandemirelaterad utveckling, tusen kronor

	2020
Utveckling med it-inslag	37 491

Tabell 157 Utfall pandemirelaterad utveckling, antal timmar

	2020
Utveckling med it-inslag	63 534

Kostnaderna omfattar enbart kostnader för faktisk it-utveckling. Kostnader för till exempel kommunikation, infrastruktur, internutbildningar med mera är inte inräknade.

Övrig verksamhetsutveckling med it-inslag

- **Modernisering av it-stöd.** Försäkringskassan har fortsatt att modernisera de it-stöd som baseras på gammal och föråldrad teknik. Utvecklingen omfattar både handläggningsstöd och administrativa system. Målet är långsiktigt hållbara it-stöd som möjliggör effektivisering och förbättrad service genom digitalisering.
- **Statistik om internationella ärenden.** Arbetet för att Försäkringskassan ska kunna tillhandahålla statistik om internationella ärenden har i stora delar slutförts, och vi kan nu leverera efterfrågade underlag.
- **Tillgänglighet.** Arbetet fortsätter med att anpassa myndighetens webbplatser och e-tjänster till kraven i EU-direktivet (2016/2102) om tillgänglighet på offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer.
- **Minskade felaktiga utbetalningar.** Inom flera områden har vi tagit fram sätt att minska risken för felaktiga utbetalningar, bland annat genom att använda artificiell intelligens för att göra det lättare för handläggare som arbetar med statligt tandvårdsstöd att hitta avvikelser. Vi har också effektiviserat arbetet med att återkräva felaktiga utbetalningar.
- **Samordnad och säker statlig it-drift.** Arbetet med att utveckla processer och former för att tillhandahålla it-drift åt andra statliga myndigheter fortsätter, och vi för dialog med ytterligare myndigheter. Regeringsuppdraget redovisas i särskild ordning.

Verksamhetsutveckling utan it-inslag

Försäkringskassan bedriver också verksamhetsutveckling utan it-inslag för att kontinuerligt förbättra och effektivisera förmågan att utföra vårt uppdrag. Se mer om förbättringar inom handläggningen i förmånsavsnitten.

Under året har vi arbetat med att se över organisationsstyrningen för att skapa rätt förutsättningar för att styra och följa upp myndigheten och ta tillvara den samlade kompetensen hos myndighetens chefer och medarbetare på bästa sätt. Vi har också tagit fram en ny struktur för samarbete och hantering av interna beroenden inom förvaltning och utveckling.

Säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott

Försäkringskassan har i uppgift att säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och att motverka bidragsbrott. Här beskrivs det generella arbetet med kontroller före och efter utbetalning samt arbetet för att upptäcka och motverka bidragsbrott. Slutligen redogörs för arbetet med återkrav och fordringar. Arbetet för att säkerställa korrekta utbetalningar redovisas också i avsnittet Försäkringskassans kvalitet i handläggningen, i de förmånsspecifika avsnitten och i avsnittet Assistansersättningen. Arbetet med att kontrollera utbetalningar av det statliga tandvårdsstödet redovisas i avsnittet Statligt tandvårdsstöd.

Försäkringskassan vidtar olika åtgärder för att säkerställa korrekta utbetalningar och motverka bidragsbrott. Åtgärderna omfattar manuella och maskinella kontroller före och efter utbetalning, riskbaserade kontroller av ärenden med förhöjd risk för felaktiga utbetalningar, polisanmälan av misstänkta brott och återkrav av felaktiga utbetalningar.

Riskbaserade kontroller genom dataanalys

Riskbaserade kontroller bygger på analys av förmånsrelaterade data och kan med relativt hög träffsäkerhet identifiera områden och ärenden där det finns risk för felaktiga utbetalningar. Försäkringskassan har under 2020 fortsatt att utveckla riskbaserade kontroller inom flera förmåner samt kontrollutredningsverksamheten.

Intern försäkringskontroll

Intern försäkringskontroll genomförs inom alla förmåner för att upptäcka och motverka felaktiga utbetalningar, misstänkta interna överträdelser, systematiska avvikelser som kan leda till felaktiga utbetalningar samt avvikelser som gäller registrerade kontonummer. Det är också ett sätt att följa upp att de manuella och maskinella kontrollerna innan utbetalning fungerar och är ändamålsenliga. Den interna försäkringskontrollen ger Försäkringskassan möjlighet att göra undantag från dualitetsprincipen, det vill säga att utbetalningar ska verkställas först när två personer godkänt utbetalningen.

Alla avvikelser som upptäcks i den interna försäkringskontrollen återkopplas till berörd handläggare och dennes chef för åtgärd. Återkopplingen är en del av det systematiska kvalitetsutvecklingsarbetet.

I detta avsnitt redovisas kontroller av riskfyllda transaktioner, riktade och löpande kontroller. Resultat från den slumpmässiga kontrollen redovisas i förmånsavsnitten under rättslig kvalitet.

Fakta – intern försäkringskontroll

Den interna försäkringskontrollen görs utifrån varje förmåns risker och innefattar ett slumpmässigt urval av utbetalningar, riskfyllda transaktioner samt riktade kontroller. Riskfyllda transaktioner är utbetalningar av höga belopp och lokala utbetalningar. Kontrollen av de riskfyllda transaktionerna kan antingen vara 100 procent vid högrisktransaktion, eller utgöra en andel av det totala antalet utförda transaktioner. Kontrollnivåer och urval av risktransaktionerna ändras regelbundet och anpassas till varje förmåns risker, vilket gör att resultaten inte går att jämföra år från år.

I samband med särskilda riskanalyser identifieras risker som inte tas om hand i den löpande kontrollen. Det kan handla om dubbelutbetalningar, brister i samordning mellan förmåner, brister i it-stöden med mera. I de fall en identifierad risk bedöms ha ett kontrollvärde görs en riktad kontroll. Beroende på riskens art och omfattning görs kontrollen antingen som engångsåtgärd eller över längre tid.

Kontroll av riskfyllda transaktioner

Under 2020 kontrollerades 18 803 ärenden där det gjorts riskfyllda transaktioner. Andelen avvikelser är 0,4 procent.

Kontrollen sker i år på ett annat sätt. Vid utbetalning av höga belopp kontrolleras nu enbart att inga interna överträdelse skett. Tidigare omfattade kontrollen även förmånsunderlag och beräkningar. Vid lokala utbetalningar kontrolleras att de manuella momenten för utbetalningen har fungerat samt att utbetalningen är attesterad och har gjorts till rätt mottagare.

De avvikelser som upptäckts handlar främst om att attestanten är obehörig eller att attest saknas vid lokala utbetalningar. Två fall av misstänkta interna överträdelse har identifierats under året.

Löpande kontroll av sjukpenninggrundande inkomst

Sjukpenninggrundande inkomst (SGI) utgör grunden för alla dagensättningar, och beslutet om SGI är avgörande för arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar inom vissa förmåner. Intern försäkringskontroll granskar SGI-beslut löpande varje månad genom ett slumpurval.

Under 2020 har 3 068 SGI-beslut kontrollerats. Andelen avvikelser är 7,7 procent. Avvikelsena handlar till stor del om bristfälliga utredningar och att fel SGI har registrerats.

Riktade kontroller

Riktade kontroller ger kunskap om kvalitetsbrister och möjliggör åtgärder för att minska antalet felaktiga utbetalningar på sikt. De riktade kontrollerna kan visa om de kontroller som görs innan utbetalning inte fungerar på ett tillfredsställande sätt och om maskinella utbetalningar borde ha fallit ut för manuell handläggning, till exempel när det finns flera anspråk för samma dag.

Återkoppling från de riktade kontrollerna har lett till ändringar i vägledning och handläggningsprocesser. Återkopplingen har också lett till ändringar i rutinerna för när en utbetalning som normalt görs maskinellt ska hanteras manuellt och till förbättringar i de riskbaserade kontrollerna. Flera kontrollutredningar har också startats efter återkoppling från riktade kontroller.

Urvalen till de riktade kontrollerna görs genom särskilda riskanalyser inom den interna försäkringskontrollen. Under 2020 genomfördes 32 riktade kontroller inom områden

där risker för felaktiga utbetalningar har identifierats. Resultaten från några av dessa redovisas nedan.

Sjukpenninggrundande inkomst – beslut med låg årsarbetstid

En riktad kontroll gällde ärenden där den beslutade SGI:n är 100 000 kronor eller mer i kombination med en årsarbetstid på 365 timmar eller lägre. För perioden mars 2018 till maj 2020 rörde det sig om totalt 408 ärenden och alla granskades. Syfte var att kontrollera om beslutad SGI är korrekt. Avvikelse identifierades i 36 procent av ärendena.

Den vanligaste orsaken till avvikelser är att handläggare registrerar en årsarbetstid på 260 timmar i stället för 260 dagar. Det kan innebära att en försäkrad som ansöker om tillfällig föräldrapenning och har rätt till maxbeloppet 1 059 kronor per dag i stället får 1 059 kronor per timme. Om hen arbetar heltid blir det alltså 8 500 kronor i stället för 1 059 kronor per dag.

Tillfällig föräldrapenning utbetald under sjuklöneperioden

En annan riktad kontroll gällde ärenden där den försäkrade har fått hel tillfällig föräldrapenning (TFP) under en period när hen egentligen borde ha haft sjuklön från sin arbetsgivare. Syftet var att undersöka om TFP betalats ut felaktigt. Urvalet omfattade utbetalningar av TFP under sjuklöneperioden som betalas av arbetsgivaren för perioden januari–december 2019. Totalt föll 1 402 ärenden ut för granskning. Av dessa gjordes ett slumpmässigt urval av 279 ärenden. Resultatet visade att samtliga granskade ärenden sammanföll med utbetald sjuklön och att TFP därför betalats ut felaktigt.

Föräldrapenning har utbetalats för samma tid som aktivitetsstöd, utvecklingsersättning eller etableringsersättning

Ytterligare en riktad kontroll har gjorts av ärenden där föräldrapenning har betalats ut för samma tid som aktivitetsstöd, utvecklingsersättning eller etableringsersättning (ASUEEE). Syftet var att ta reda på hur vanligt det är att föräldrapenningen inte samordnats med tidigare utbetald ASUEEE. För perioden januari–december 2019 identifierades 651 ärenden där det fanns risk för att samordning inte skett. Av dessa gjordes ett slumpmässigt urval av 195 ärenden som kontrollerades. I 151 fall hade utbetalningarna inte samordnats. Samtliga avvikelser har skett i handläggningen av föräldrapenning och lett till att de försäkrade blivit överkompenserade.

Kontroll

Registrering av kontouppgifter bedöms som särskilt riskfyllt, och därför kontrolleras alla registreringar mot Bankgirot och bankerna. Under året återkopplade Bankgirot och bankerna avvikelser i 17 355 ärenden. Av dessa var 300 felhanterade av Försäkringskassan, 264 var felregistrerade och i 36 fall hade konton registrerats utan underlag.

Antalet avvikelser har dock minskat stadigt de senaste åren, vilket sannolikt beror på förbättrat it-stöd och att intern försäkringskontroll återkopplar avvikelserna till berörda handläggare.

Misstanke om interna överträdelser

Intern försäkringskontroll har under 2020 lämnat två impulser om misstänkta interna överträdelser.¹³⁷

Resultat från kontrollutredning

Försäkringskassan genomför kontrollutredningar för att upptäcka och stoppa misstänkta bidragsbrott. Under året har fler kontrollutredningar genomförts än tidigare. Det har lett till att vi i efterhand har upptäckt felaktiga utbetalningar till ett högre belopp och att fler felaktiga utbetalningar har kunnat förhindras.

Fakta – kontrollutredning

En kontrollutredning startar genom en underrättelse från en myndighet eller en förmånshandläggare. Den kan också starta efter en anmälan från allmänheten eller kontroller som Försäkringskassan initierar.

Kontrollutredningarna är inriktade på att identifiera och åtgärda fel där en person eller en annan aktör avsiktligt lämnat felaktiga uppgifter i syfte att få ersättning. Eftersom kontrollutredningarna i regel är omfattande genomförs de av utredare med särskild kompetens och inte i de ordinarie handlägningsprocesserna.

Orsaker till felaktiga utbetalningar som upptäcks i kontrollutredningarna återkopplas till de handläggande avdelningarna för att användas i deras utvecklingsarbete.

Tabell 158 Antal avslutade kontrollutredningar fördelat per förmån¹

	Kvinnor			Män			Totalt ²		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Aktivitetsersättning	36	32	58	19	24	50	56	56	109
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	456	357	940	688	660	1 394	1 144	1 018	2 337
Assistansersättning	682	499	470	580	463	522	1 327	1 012	1 072
Barnbidrag	1 081	1 076	1 733	449	429	834	1 541	1 506	2 567
Bostadsbidrag	1 845	1 937	2 564	588	604	747	2 454	2 550	3 312
Ersättning för höga sjuklönekostnader	0	0	1	0	0	1	14	7	336
Föräldrapenning	948	1 045	1 530	1 424	1 754	2 790	2 378	2 802	4 320
Merkostnadsersättning ³	–	–	8	–	–	3	–	–	11
Omvårdnadsbidrag ³	–	–	36	–	–	13	–	–	49
Sjukersättning	650	639	902	682	664	842	1 339	1 309	1 745
Sjukpenning	1 313	1 434	1 739	1 131	1 288	1 659	2 454	2 725	3 408
Tillfällig föräldrapenning	2 839	2 605	2 300	1 887	2 160	2 381	4 734	4 773	4 682
Underhållsstöd	820	906	1 308	113	127	202	941	1 036	1 512
Övriga förmåner	1 012	1 045	1 013	897	886	2 289	1 945	1 943	1 918
Totalt	11 682	11 575	14 602	8 458	9 059	12 333	20 327	20 737	27 378

¹ Resultat för kontrollutredningar av statligt tandvårdsstöd ingår inte i statistiken.

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

³ Resultat för 2018 och 2019 saknas på grund av att förmånerna infördes 2019.

¹³⁷ Med intern överträdelse menas att en anställd, praktikant eller uppdragsgivare gör sig skyldig till brott enligt brottsbalken eller annan författning eller till avsteg från interna styrande dokument. Se riktlinjerna (2018:03) Hanteringen av misstänkta interna överträdelser och brott mot Försäkringskassan.

Tabell 159 Andel avslutade kontrollutredningar med åtgärd fördelat per förmån, procent¹

	Kvinnor			Män			Totalt ²		
	2018	2019	2020 ³	2018	2019	2020 ³	2018	2019	2020 ³
Aktivitetsersättning	25	22	24	26	17	23	25	20	24
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	57	46	56	52	38	55	54	41	56
Assistansersättning	13	11	24	18	14	22	17	16	27
Barnbidrag	61	44	63	60	43	60	61	44	62
Bostadsbidrag	38	31	42	35	27	46	38	30	43
Ersättning för höga sjuklönekostnader	0	0	0	0	0	0	71	43	60
Föräldrapenning	61	52	57	60	57	65	60	55	62
Merkostnadsersättning ⁴	–	–	0	–	–	0	–	–	0
Omvårdnadsbidrag ⁴	–	–	25	–	–	13	–	–	21
Sjukersättning	23	18	32	22	21	34	22	19	33
Sjukpenning	27	23	30	35	28	34	31	25	32
Tillfällig föräldrapenning	65	70	71	62	66	67	64	68	69
Underhållsstöd	51	43	46	47	43	42	51	43	46
Övriga förmåner	21	16	32	24	21	39	22	19	35
Totalt	45	40	49	45	42	54	45	41	52

¹ Resultat för kontrollutredningar av statligt tandvårdsstöd ingår inte i statistiken.

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

³ Andel avslutade kontrollutredningar med åtgärd beräknas från och med år 2020 på ett annat underlag och går inte att jämföra med resultat för 2018 och 2019.

⁴ Resultat för 2018 och 2019 saknas på grund av att förmånerna infördes 2019.

Försäkringskassan genomförde 27 000 kontrollutredningar under 2020. Det är en ökning sedan föregående år, framförallt inom föräldrapenning och aktivitetsstöd. En del av ökningen beror på att kontrollutredningsverksamheten har varit effektivare och kontrollerna mer effektiva. En annan orsak till ökningen är att statistikregistreringen ändrades under senare delen av 2019, vilket innebär att fler impulser till kontrollutredning registreras.

Andelen avslutade kontrollutredningar som lett till en åtgärd¹³⁸ beräknas i år på ett annat underlag, och är därför inte jämförbar med tidigare år. Beräkningen görs nu utifrån de impulser till kontrollutredning som har bedömts vara värda att utreda, i stället för som utifrån alla inkomna impulser.

Inom vissa förmåner finns skillnader mellan könen i antalet kontrollutredningar som görs. En sådan förmån är föräldrapenning, där en oproportionerligt stor andel av utredningarna gäller män. De flesta av dessa utredningar startas på grund av externa anmälningar, ofta från a-kassorna. Utifrån tillgängligt underlag kan vi inte förklara eventuella skillnader inom andra förmåner än föräldrapenning.

¹³⁸ Med åtgärd avses att beslut har fattats om att en ersättning ska upphöra eller sättas ned, beslut har fattats om att en ansökan ska avslås eller att felaktiga utbetalningar ska återkrävas. För aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning avses med åtgärd även avstängningsbeslut.

Konstaterade och förhindrade felaktiga utbetalningar inom kontrollutredning

Tabell 160 Konstaterade felaktiga utbetalningar eller skadeståndsbelopp samt förhindrade felaktiga utbetalningar vid kontrollutredningar, tusen kronor¹

	Kvinnor			Män			Totalt ²		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Konstaterade felaktiga utbetalningar/ begärda skadestånd	251 407	231 177	486 324	204 577	229 334	453 652	476 402	505 148	1 037 941
Förhindrade felaktiga utbetalningar ³	439 863	326 822	551 727	186 840	152 674	298 706	643 234	483 875	860 054

¹ Resultat för kontrollutredningar av statligt tandvårdsstöd ingår inte i statistiken i år.

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

³ Förhindrade felaktiga utbetalningar är en bedömning av hur mycket ersättning som skulle ha betalats ut felaktigt om ersättningen inte hade avslagits, dragits in eller minskats.

De totala beloppen är högre än förra året, både för konstaterade felaktiga utbetalningar och för förhindrade felaktiga utbetalningar efter kontrollutredning. Ökningen gäller framför allt inom assistansersättning, sjukersättning, aktivitetsstöd och barnbidrag. Den främsta orsaken till ökningen är fler avslutade kontrollutredningar och mer träffsäkra kontroller, men det har även kommit fler impulser från andra myndigheter och aktörer som har lett till åtgärder.

Polisanmälningar

Tabell 161 Antal polisanmälningar, per förmån¹

	Kvinnor			Män			Totalt ²		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Aktivitetsersättning	5	4	4	2	2	4	7	6	8
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning	56	66	266	67	100	428	123	166	694
Assistansersättning	78	64	118	101	74	128	184	140	258
Barnbidrag	172	231	446	82	78	180	254	309	626
Bostadsbidrag	218	312	394	63	74	127	282	386	521
Ersättning för höga sjuklönekostnader	0	0	0	0	0	0	8	0	14
Föräldrapenning	175	252	381	301	457	732	476	709	1 113
Merkostnadsersättning ³	–	–	1	–	–	–	–	–	1
Omvårdnadsbidrag ³	–	–	2	–	–	1	–	–	3
Sjukersättning	80	65	115	80	97	133	160	162	248
Sjukpenning	127	154	158	203	204	210	332	358	368
Tillfällig föräldrapenning	627	863	621	463	743	707	1 091	1 607	1 328
Underhållsstöd	131	204	231	16	23	30	148	227	261
Övriga förmåner	63	75	95	64	101	123	129	178	218
Totalt²	1 732	2 290	2 832	1 442	1 953	2 803	3 194	4 248	5 661

¹ Resultat för kontrollutredningar av statligt tandvårdsstöd ingår inte i statistiken i år.

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

³ Resultat för 2018 och 2019 saknas på grund av att förmånerna infördes 2019.

Under 2020 har cirka 5 700 kontrollutredningar lett till polisanmälan, vilket är cirka 1 400 fler än under 2019. Ökningen gäller främst aktivitetsstöd och föräldrapenning, och motsvarar ökningen av antal avslutade kontrollutredningar. Andelen polisanmälningar utifrån avslutade kontrollutredningar är ungefär lika hög i år som under 2019.

Återrapporterade polisanmälningar

Försäkringskassan för statistik över resultatet av polisanmälningarna, hur många som leder till att förundersökning inleds och hur många som leder till åtal och fällande dom. Statistiken redovisas dock inte här. Dels är den osäker, eftersom återrapporteringen sker manuellt. Dels kan det ta flera år innan vi får veta om anmälan leder till åtal. Det gör att det inte finns något direkt samband mellan hur många polisanmälningar som görs under ett år och hur många åtal som väcks under samma år.

Samverkan med andra myndigheter

Försäkringskassan arbetar för att fördjupa samarbetet med andra myndigheter. Det är nödvändigt, eftersom Försäkringskassan saknar möjlighet att själva identifiera och åtgärda vissa typer av bidragsbrott. Det handlar i huvudsak om när brott mot socialförsäkringen begås av nätverk av personer eller företag som tillsammans och systematiskt försöker få ersättning på felaktiga grunder.

Initiativet MUR

Försäkringskassan tog i slutet av 2019 initiativ till ett fördjupat samarbete med andra myndigheter för att stärka arbetet mot bidragsbrott och missbruk av välfärdssystemet. Initiativet *Motståndskraft hos utbetalande och rättsvärdande myndigheter, mot missbruk och brott i välfärdssystemen* (MUR) startade december 2019 och har haft två möten under 2020. Ledande representanter för 20 myndigheter deltar.¹³⁹

Under året har grupper med deltagare från myndigheterna som ingår i MUR undersökt vad myndigheterna kan göra tillsammans inom fem områden:

1. Användande av lagen om underrättelseskyldighet – två lagförslag har lämnats till regeringen.
2. Informationsutbyte – vilka uppgifter behöver respektive myndighet och vilka av dessa uppgifter är tillgängliga hos andra myndigheter? Vilka regeländringar behövs?
3. Gemensamma riskanalyser – vilka åtgärder behöver vidtas utifrån de sårbarheter och risker som kan identifieras?
4. Attityder och normer kring välfärdsbrott – här har MUR tagit fram planer för informationsinsatser, dels till allmänheten, dels riktade specifikt mot nyanlända.
5. Möjligheter till en mer sammanhållen identitetsförvaltning – för att motverka identitetsbedrägerier och identitetsrelaterade brott. Här har MUR identifierat områden där det behövs åtgärder.

¹³⁹ Deltagande myndigheter är Arbetsförmedlingen, Arbetsmiljöverket, Bolagsverket, Brottsförebyggande rådet, CSN, Domstolsverket, Ekobrottsmyndigheten, Försäkringskassan, Inspektionen för socialförsäkringen, Inspektionen för vård och omsorg, Kriminalvården, Kronofogdemyndigheten, Migrationsverket, Pensionsmyndigheten, Polismyndigheten, Skatteverket, Skolverket, Socialstyrelsen, Tillväxtverket, Åklagarmyndigheten.

Samverkan kring pandemirelaterade förmåner

Under våren tog Försäkringskassan initiativ till att samverka med andra berörda myndigheter om risker och utmaningar med de förmåner och stöd som införts på grund av pandemin. En workshop och riskanalys i april mynnade ut i en gemensam åtgärdsplan med etablerade kontaktvägar och en gemensam bild av sårbarheter och risker. På initiativ av samverkansgruppen har under hösten ett projekt startats i enlighet med lagen (2016:774) om uppgiftsskyldighet vid samverkan mot viss organiserad brottslighet. Syftet är i första hand att förhindra felaktiga utbetalningar av förmåner och ersättningar relaterade till pandemin.

Myndighetsgemensam kontroll för att motverka brottslighet i arbetslivet

Försäkringskassan är en av åtta myndigheter¹⁴⁰ som fått i uppdrag av regeringen att utveckla metoder för myndighetsgemensam kontroll för att motverka fusk, regelöverträdelse och brottslighet i arbetslivet. Uppdraget pågick under år 2018–2020 och samordnades av Arbetsmiljöverket. Pandemin har dock försvårat för de samverkande myndigheterna att göra arbetsplatsbesök och inspektioner.

Samverkan mot organiserad brottslighet

Försäkringskassan deltar sedan 2009 tillsammans med elva andra myndigheter¹⁴¹ i en myndighetsgemensam satsning mot den organiserade brottsligheten. Satsningen har gett goda resultat under de senaste åren.

Nationellt underrättelsecentrum där Försäkringskassan ingår fick 2019 i uppdrag att göra en studie om angrepp mot välfärdssystemet. Specifikt avsåg studien assistansföretag och brottsupplägg kopplat till arbetstillstånd. Studien resulterade i en rapport som redogör för konstaterade brottsupplägg och påvisar svagheter i det nuvarande systemet.

Resultat för impulser från myndigheter

Tabellerna nedan visar resultatet från de impulser till kontrollutredningar som kommit från regionala underrättelsecenter (RUC), regionala samverkansråd (RSR), Nationellt underrättelsecentrum (NUC) samt de impulser som kommit från övriga myndigheter.

¹⁴⁰ Deltagande myndigheter är Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, Arbetsmiljöverket, Ekobrottsmyndigheten, Jämställdhetsmyndigheten, Migrationsverket, Polismyndigheten och Skatteverket.

¹⁴¹ Deltagande myndigheter är Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, Ekobrottsmyndigheten, Kriminalvården, Kronofogdemyndigheten, Kustbevakningen, Migrationsverket, Polismyndigheten, Skatteverket, Säkerhetspolisen, Tullverket och Åklagarmyndigheten.

Tabell 162 Resultat för impulser från RUC, RSR och NUC¹

	Kvinnor			Män			Totalt ²		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Antal utredningar	260	322	414	252	232	308	552	574	743
Andel med åtgärd, procent	42	45	49	44	38	51	44	43	51
Antal polisanmälningar	67	73	128	72	62	127	146	136	258
Konstaterade felaktiga utbetalningar/skadestånd, tusen kronor	5 876	11 601	26 238	17 749	16 858	40 357	27 443	42 913	120 886
Förhindrade felaktiga utbetalningar ³ , tusen kronor	53 919	22 557	40 653	49 700	5 826	24 686	105 119	28 520	65 339

¹ Resultat för kontrollutredningar av statligt tandvårdsstöd ingår i statistiken.

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

³ Förhindrade felaktiga utbetalningar är en bedömning av hur mycket ersättning som skulle ha betalats ut felaktigt om ersättningen inte hade avslagits, dragits in eller minskats.

Tabell 163 Resultat för impulser från övriga myndigheter¹

	Kvinnor			Män			Totalt ²		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Antal utredningar	3 058	3 034	3 763	3 048	2 827	4 168	6 182	5 881	7 949
Andel med åtgärd, procent	51	45	60	51	47	60	51	46	60
Antal polisanmälningar	428	623	874	554	587	907	989	1 212	1 781
Konstaterade felaktiga utbetalningar/skadestånd, tusen kronor	51 971	60 651	110 010	76 022	46 043	114 022	133 633	114 231	225 044
Förhindrade felaktiga utbetalningar ³ , tusen kronor	162 866	104 329	192 666	99 711	35 840	74 625	276 602	140 196	267 290

¹ Resultat för kontrollutredningar av statligt tandvårdsstöd ingår i statistiken.

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

³ Förhindrade felaktiga utbetalningar är en bedömning av hur mycket ersättning som skulle ha gått ut felaktigt om ersättningen inte hade avslagits, dragits in eller minskats.

En större andel av de impulser som kommit in har gett resultat i form av avslutade kontrollutredningar, och de totala beloppen för konstaterade felaktiga utbetalningar och förhindrade felaktiga utbetalningar är högre än under 2019. Det gäller både impulser från arbetet mot organiserad brottslighet och från övriga myndigheter. Beloppet för felaktiga utbetalningar som upptäckts efter kontrollutredningar som startats efter impulser från RUC, NUC och RSR är det högsta sedan satsningens början.

Återbetalning

Ett återkravsärende skapas när en felaktig utbetalning gjorts, oavsett om felet beror på den enskilde, Försäkringskassan eller en annan aktör. I ärendet prövar Försäkringskassan om den enskilde är återbetalningsskyldig eller inte. Om den enskilde är återbetalningsskyldig prövar vi även möjligheten till eftergift.

Tabell 164 Återkravsärenden, återbetalningsskyldighet och eftergift, antal och belopp

	Kvinnor			Män			Totalt ¹		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Avslutade återkravsärenden, antal ²	115 955	113 597	117 360	64 400	65 814	65 395	210 264	208 266	211 981
Avslutade återkravsärenden, totalt belopp miljoner kronor ²	798	794	1 061	502	612	822	1 593	1 691	2 365
Återbetalningsskyldighet, antal ärenden	77 963	70 874	74 766	42 566	42 227	43 360	150 438	142 001	147 347
Återbetalningsskyldighet, totalt belopp miljoner kronor	742	730	999	465	566	760	1 500	1 581	2 238
Eftergift (hel eller delvis), antal ärenden	3 144	1 853	7 023	2 158	1 351	3 112	5 302	3 204	10 135
Eftergift (hel eller delvis), totalt belopp miljoner kronor	29	22	74	26	31	35	55	53	109

¹ I totalen ingår solidariska bostadsbidrag och återkravsärenden på organisationsnummer vilka inte kan delas upp på kön. Inkluderar ej återkravsärenden på organisationsnummer för 2019 och 2020 med undantag för assistansersättning som ingår.

² Inkluderar återkrav till följd av slutligt beslut om bostadsbidrag över 1 200 kronor samt felaktiga utbetalningar som hanterats enligt nuvarande beloppsgräns på 2 000 kronor.

Ungefär lika många återkravsärenden har handlagts som tidigare år. Men effektiviteten har ökat, eftersom vi har återkrävt större belopp. Det är ett resultat av ökat fokus på kontrollutredningar och på de återkravsutredningar som följer av dessa. Dessa återkravsärenden gäller ofta större belopp och prioriteras i handläggningen. Ökningen av det totala beloppet för återbetalningsskyldighet stämmer överens med ökningen av beloppet för avslutade återkravsärenden. Det har skett en jämförelsevis större ökning av antalet ärenden där eftergift beviljats. Även det totala eftergiftsbeloppet har ökat, om än inte i samma omfattning. Ökningen beror sannolikt på en insats som gjorts för att avsluta äldre återkravsärenden, eftersom Försäkringskassans dröjsmål med att utreda en felaktig utbetalning är en faktor som kan tala för eftergift.

Antalet avslutade återkravsärenden är fler för kvinnor än för män, vilket stämmer med fördelningen mellan kön både i antalet konstaterade felaktiga utbetalningar och antalet individer som får bostadsbidrag, se tabell 10 respektive tabell 3. Män står dock för en jämförelsevis större andel av beloppet i avslutade återkravsärenden. Utifrån tillgängliga underlag kan vi inte förklara skillnaden.

Sedan 2015 utreds inte felaktiga utbetalningar som är lägre än 2 000 kronor. Totalt uppgick de felaktiga utbetalningar som inte utreddes för återkrav till 51 miljoner kronor under 2020, varav 64 procent gått till kvinnor och 36 procent till män. Detta är en ökning sedan 2019, då den totala summan var 46 miljoner kronor. Fördelningen mellan könen var ungefär densamma. I stort sett överensstämmer fördelningen med fördelningen mellan kön i antal upptäckta felaktiga utbetalningar och kan därför sannolikt förklaras av det. Vi saknar dock uppgifter om belopp på upptäckta felaktiga utbetalningar.¹⁴²

¹⁴² Resultaten ska tolkas med viss försiktighet då statistiken bygger på manuella registreringar.

39 procent av återkravsärendena gäller slutligt bostadsbidrag. Det är en följd av bostadsbidragets konstruktion med preliminära beslut som baseras på den försäkrades uppskattning av sin årsinkomst. För 2020 var återbetalningsbeloppet för slutligt bostadsbidrag 647 miljoner kronor fördelat på 83 600 återkrav. Det är en minskning sedan 2019, då beloppet var 665 miljoner kronor fördelat på 85 700 återkrav. 45 procent av återkraven gällde kvinnor, 20 procent män och 35 procent sammanboende hushåll. Återkravsbeloppets fördelning var 41 procent för kvinnor, 16 procent för män och 44 procent för sammanboende hushåll. Fördelningen mellan kvinnor och män är i stort sett oförändrad sedan 2019.

Fordringsstocken, det vill säga den totala fordran, har ökat från 4,9 miljarder kronor 2019 till 5,9 miljarder kronor 2020. Inbetalningarna uppgick 2020 till 1,22 miljarder kronor, vilket är en ökning jämfört med 2019 då inbetalningarna uppgick till 1,16 miljarder kronor.

Arbetet med mänskliga rättigheter

Försäkringskassan har enligt instruktionen i uppdrag att belysa, analysera och uppmärksamma Sveriges åtaganden enligt internationella konventioner¹⁴³ till skydd för de mänskliga rättigheterna. Försäkringskassan ska också beakta barns rättigheter, stödja genomförandet av funktionshinderspolitiken och integrera ett jämställdhetsperspektiv i verksamheten.

Mänskliga rättigheter och den statliga värdegrunden

Försäkringskassan har under året fortsatt att lyfta fram den statliga värdegrunden som en viktig utgångspunkt för verksamheten. Målet är att alla medarbetare ska känna till och agera utifrån den statliga värdegrunden i sina olika uppdrag. En enkät¹⁴⁴ från november 2020 visar att den statliga värdegrunden är väl förankrad inom myndigheten. Så många som 99 procent svarar att de har ganska stor eller mycket stor kännedom om värdegrunden, vilket är samma resultat som 2019. En stor majoritet uppger också att de i sitt arbete har diskuterat den statliga värdegrunden och mänskliga rättigheter.

Försäkringskassan har under året också medverkat till antologin ”Mänskliga rättigheter i teori och praktik” utgiven av Studentlitteratur. Försäkringskassans kapitel beskriver myndighetens arbete med mänskliga rättigheter och tar bland annat upp jämställdhetsintegrering, utbildningar inom rättssäkerhet, den statliga värdegrunden, ledarskap och kompetens. I boken diskuteras också vad det egentligen innebär att mänskliga rättigheter är just rättigheter och vilka plikter det för med sig för staten och Försäkringskassan.

Även det förebyggande arbetet mot korruption har fortsatt. Vi har genomfört riktade kontroller och identifierat och utrett misstänkta interna överträdelser och brott mot Försäkringskassan. Pandemin har inte påverkat inflödet av anmälningar, som har legat på ungefär samma nivå som förra året. Ärenden som rör arbetstid har ökat.

På grund av pandemin har de kompetenshöjande insatser och utbildningar om den statliga värdegrunden för medarbetare och chefer som tidigare varit lärarledda genomförts i annat format och på distans.

¹⁴³ Till exempel Konventionen om de mänskliga rättigheterna, Konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning och Barnkonventionen.

¹⁴⁴ Enkätstudie om Försäkringskassans arbete med statliga värdegrunden, jämställdhetsintegrering och mäns våld mot kvinnor 2020, dnr FK 2020/002977.

Agenda 2030 och den statliga värdegrunden

Försäkringskassans insatser kopplat till den statliga värdegrunden bidrar till myndighetens arbete med de globala målen för social, miljömässig och ekonomisk hållbarhet i FN:s Agenda 2030.

Under 2020 har ett arbete inletts med att koppla tvärsektoriella frågor på myndigheten med mål och delmål i Agenda 2030. Syftet är att identifiera de tvärsektoriella frågor i agendan som myndigheten kan ha bäst förutsättningar att bidra till och hur arbetet med dessa ska bedrivas i ett långsiktigt perspektiv. Arbetet är en del av integreringen av Agenda 2030 och hållbarhetsdimensionerna i verksamheten.

Genom myndighetsnätverket GD-Forum har vi tagit fram underlag för analys och dialog om styrning av myndigheternas arbete med Agenda 2030. Vi har också lyft Agenda 2030 i samband med FN-dagen och Försäkringskassans miljövecka, samt lanserat en ny sida på den externa webbplatsen fk.se om vårt hållbarhetsarbete.

En inkluderande socialförsäkring

Vårt arbete med att systematiskt integrera mänskliga rättigheter i alla styrande och stödjande dokument har fortsatt trots pandemin. Vi har under året erbjudit samråd på distans via länk och telefon med representanter för de nationella minoriteterna romer, samer, sverigefinnar, judar och tornedalingar. Totalt två samråd har genomförts, ett med representanter för romer och ett med representanter för sverigefinnar. Arbetet med rättigheter för de nationella minoriteterna som sådant har inte stannat av på grund av pandemin, exempelvis lyfts perspektivet i vår interna gemensamma introduktionsutbildning.

Pandemin gjorde också att de fysiska arrangemangen i Pride Stockholm och Göteborg ställdes in. Försäkringskassan deltog inte i de aktiviteter som i stället arrangerades digitalt.

Tips och klagomål till Diskrimineringsombudsmannen

Under 2020 har det kommit in 64 tips och klagomål om diskriminering till Diskrimineringsombudsmannen (DO) som rör Försäkringskassan. Det är en ökning från 60 under 2019 och 42 under 2018. Merparten handlar om enskilda individer som har upplevt sig diskriminerade i kontakten med Försäkringskassan. De vanligaste diskrimineringsgrunderna som anges är funktionsnedsättning, ålder och etnisk tillhörighet.

Barns rättigheter

Under 2020 har Försäkringskassan gjort 286 anmälningar till socialtjänsten på grund av misstanke om att ett barn far illa. Detta är en ökning, vilket tyder på att riktlinjerna om anmälan vid misstanke om att ett barn far illa har fått spridning inom myndigheten. År 2019 gjordes 183 anmälningar och år 2018 gjordes 69 anmälningar. År 2017, när de nya riktlinjerna infördes, gjordes totalt sex anmälningar.

Stödja genomförandet av funktionshinderpolitiken

Försäkringskassans funktionshindersråd är ett forum som syftar till att aktivt involvera funktionshindersrörelsen i myndighetens arbete. Under 2020 har rådet haft fyra möten varav tre på grund av pandemin har genomförts digitalt.

Arbetet med att utveckla och förbättra våra webbplatser och e-tjänster har fortsatt. Syftet är bland annat att följa kraven i EU-direktivet (2016/2102) om tillgänglighet på offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer.

Resultat av åtgärder som bidrar till ökad jämställdhet

Försäkringskassan har vidtagit åtgärder för jämställdhetsintegrering för att myndigheten ska bidra till att uppnå målen för jämställdhetspolitiken. Här redovisas resultaten av dessa åtgärder.

För att bidra till jämställdhetspolitiken arbetar Försäkringskassan med tre mål.

- Inga osakliga könsskillnader ska förekomma i handläggning, beslut eller bemötande.
- Försäkringskassan ska bidra till ett jämställt uttag av socialförsäkringen när familjer kan välja vem som ska ta ut en viss förmån.
- Försäkringskassan ska bidra till att motverka mäns våld mot kvinnor och dess konsekvenser.

Regeringsuppdrag för ökad upptäckt av våld

För att bättre kunna upptäcka våld har Försäkringskassan fått i uppdrag av regeringen att samverka med Arbetsförmedlingen, Migrationsverket, Socialstyrelsen och Jämställdhetsmyndigheten.¹⁴⁵ Inom regeringsuppdraget har Försäkringskassans delat med sig till de andra myndigheterna av kunskap, metoder och verksamhetsutveckling. Arbetet med regeringsuppdraget samordnas inom Försäkringskassan med övriga delar av arbetet med att bidra till jämställdhetspolitiken.

Fokus på kärnverksamheten

Arbetet med jämställdhetsintegrering ska gynna dem som berörs av Försäkringskassans verksamhet, alltså alla som omfattas av socialförsäkringen. Därför har fokus för jämställdhetsintegreringen sedan 2015 legat på kärnverksamheten, det vill säga handläggning av enskilda ärenden. Det har inneburit att vi prioriterat att integrera perspektiven jämställdhet och att motverka mäns våld mot kvinnor i försäkringsutbildningar, styrande och stödjande dokument samt i kvalitetsuppföljningar. I de förmåner som bedöms vara mest relevanta för arbetet med jämställdhet och att motverka mäns våld mot kvinnor genomfördes en stor del av detta arbete under åren 2015–2019, men arbete har pågått även under 2020.¹⁴⁶

¹⁴⁵ Uppdrag om ökad upptäckt av våld m.m. 2019–2021, dnr S2019/01517/JÄM.

¹⁴⁶ De förmåner som bedöms mest relevanta i arbetet med jämställdhetsintegrering är aktivitetsersättning, aktivitetsstöd, arbetsskador, assistansersättning, bilstöd, etableringsersättning, föräldrapenning, merkostnads-ersättning, omvårdnadsbidrag, rehabiliteringsersättning, sjukersättning, sjukpenning och underhållstöd. I arbetet med att motverka mäns våld mot kvinnor har fokus lagts vid förmånerna aktivitetsersättning, sjukpenning och underhållstöd. Faktorer som påverkat prioriteringen är handläggares bedömningsutrymme, målgruppens storlek, ekonomiska konsekvenser på samhälls- och individnivå och sedan tidigare konstaterade könsskillnader.

Ökad kunskap om jämställdhet och mäns våld mot kvinnor

Sedan 2015 har medarbetare och chefer fått utbildning i jämställdhet och mäns våld mot kvinnor. Utbildningarna bedöms ha lett till ökad kunskap. I enkätundersökningen om den statliga värdegrunden som genomfördes i november 2020 svarade drygt åtta av tio medarbetare på försäkringsavdelningarna att de i ganska eller mycket stor utsträckning vet vad ett jämställdhetsperspektiv i handläggningen innebär. Det är en liten ökning från 2019. Inom de förmåner där medarbetare arbetar med att ställa frågor om våld svarade 7 av 10 att de har tillräcklig kunskap om hur de kan bidra i arbetet mot mäns våld mot kvinnor.

På grund av pandemin har en stor del av de lärarledda utbildningar som berör jämställdhet och mäns våld mot kvinnor ställts in under 2020.

Nya arbetssätt inom delar av myndigheten

Jämställdhetsintegrering kräver att vi utvecklar arbetssätten i handläggningen. Det gäller till exempel vilka frågor vi ställer till kvinnor och män, vilken information vi ger och hur vi agerar i kontakten med andra aktörer. Konkret kan det handla om att handläggarna ska informera föräldrar om möjligheten att dela på vissa förmåner och ställa frågor om våld i ärenden där det kan vara relevant. Resultatet av en enkät som gjordes 2019 visade att arbetet också gett resultat, en bild som bekräftas av enkätundersökningen från november 2020.

Åtta av tio medarbetare som handlägger ärenden om omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning för barn informerar om möjligheterna att dela ersättningen med en annan förälder i hälften eller fler av sina ärenden. Bland medarbetare som handlägger ärenden inom föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning gör knappt fyra av tio det. Men behovet att informera om möjligheterna att dela på ersättningen ser olika ut inom för förmånerna, och resultaten bör därför inte jämföras.

Frågor om våld påverkar handläggningen av enskilda ärenden

En stor majoritet av dem som arbetar med utredningskrävande sjukpenningärenden ställer frågor om våld. Drygt en tredjedel uppger att de ställer frågor om våld i alla eller i de flesta ärenden, vilket är en ökning sedan 2019. Men trots att frågor om våld ska ställas rutinmässigt uppger fortfarande knappt 40 procent att de gör det endast i få ärenden. Drygt hälften av försäkringsutredarna uppger att vetskapen om att en sjukskriven person är utsatt för våld alltid eller ibland påverkar deras handläggning och planering av ärendet. Det påverkar i sin tur situationen för den sjukskrivne och skapar förutsättningar för hen ska få stöd och hjälp.

Så gott som alla handläggare inom underhållsstöd ställer frågor om våld, och andelen som gör det i alla eller de flesta av sina ärenden har ökat sedan 2019. Av tio handläggare uppger dock fortfarande två att de bara ställer frågor om våld i få ärenden. Sju av tio uppger också att när de får vetskap om att hot och våld förekommer eller har förekommit så påverkar det deras bedömning av rätten till underhållsstöd i ganska eller mycket stor utsträckning. Även detta indikerar att det har skett en förändring och att våldsutsatta individer, främst kvinnor, får rätt till ekonomisk ersättning och inte själv behöver ha kontakt med våldsutövaren.

I handläggningen av aktivitetsersättning ska frågor om våld ställas vid indikation. Majoriteten av medarbetarna uppger i enkäten att de ställer frågor om våld, men de flesta gör det i få ärenden. Hälften av medarbetarna menar att vetskap om att den försäkrade är utsatt för våld i nära relationer alltid eller ibland påverkar handläggningen och planeringen av ärendet.

Stabs- och expertfunktionen

Avsnittet beskriver Försäkringskassans uppgift som stabs- och expertfunktion.

Försäkringskassan ansvarar för en kvalificerad kunskapsuppbyggnad inom sitt verksamhetsområde. Det innebär att vi följer och analyserar socialförsäkringssystemets utveckling och effekter för enskilda och samhället. Resultaten av analyserna förmedlas till regeringen och allmänheten genom olika typer av publikationer.

Försäkringskassan ansvarar också för Sveriges officiella statistik inom socialförsäkringsområdet, för utbyte av kunskap med andra länder samt för att stödja regeringen i det internationella arbetet.

Kostnaden för Försäkringskassans stabs- och expertfunktion uppskattas till 63 miljoner kronor för 2020, vilket är en ökning från 61 miljoner kronor under år 2019.¹⁴⁷

¹⁴⁷ Kostnaden är en uppskattning eftersom den tid medarbetare lagt ner på uppdrag inom stabs- och expertfunktionen inte går att följa upp med nuvarande system.

Kunskapsuppbyggnad

Som kunskapsmyndighet kan Försäkringskassan initiera egna studier av socialförsäkringens effekter för individ och samhälle. I tabellen nedan redovisas hur många publikationer Försäkringskassan gett ut under perioden 2018–2020.

Tabell 165 Publikationer, antal

	2018	2019	2020
Socialförsäkringsrapporter	11	5	9
Korta analyser	5	3	5
Promemorior	8	6	2

Av 2020 års nio socialförsäkringsrapporter rörde tre sjukpenning och sjukskrivningsprocessen¹⁴⁸, en underhållsstöd¹⁴⁹ och en föräldrapenning¹⁵⁰. Fyra rapporter hade en mer övergripande karaktär¹⁵¹. Av de fem korta analyser som publicerades handlade två om barn- och familjeersättning¹⁵², en om vårdbidrag, sjuk- och aktivitetsersättning¹⁵³ medan två hade en mer övergripande karaktär¹⁵⁴. Av de två promemorior som publicerades under 2020 rörde den ena föräldrapenning¹⁵⁵ och den andra sjukpenning¹⁵⁶.

¹⁴⁸ Socialförsäkringsrapport 2020:1. I skuggan av arbetsnormen – En narrativ studie av normers och strukturers inflytande i sjukskrivningsprocessen; Socialförsäkringsrapport 2020:6. Att bli arbetssökande efter att ha nekats sjukpenning. Vilka är de som skriver in sig på Arbetsförmedlingen? Socialförsäkringsrapport 2020:8. Sjukfrånvaro i psykiatriska diagnoser. En registerstudie av Sveriges arbetande befolkning i åldern 20–69 år.

¹⁴⁹ Socialförsäkringsrapport 2020:4. Samarbete med förhinder – Perspektiv från boföräldrar och handläggare på underhållsstödsreformen 2016.

¹⁵⁰ Socialförsäkringsrapport 2020:3. Betald och obetald föräldraledighet. Hur flexibla är föräldrar under barnens två första levnadsår?

¹⁵¹ Socialförsäkringsrapport 2020:2. Samordningsuppdragets praktik; Socialförsäkringsrapport 2020:5. Förlängt arbetsliv – förutsättningar, utmaningar och konsekvenser. Rapport från forskarseminariet i Umeå 15–16 januari 2020; Socialförsäkringsrapport 2020:7. Genusperspektiv på arbetsåtgång vid insatser utförda vid företagshälsovården, Socialförsäkringsrapport 2020:9. Forskning om socialförsäkring och Försäkringskassan.

¹⁵² Korta analyser 2020:1. Barn- och familjeersättningar har stor betydelse för ekonomin i låginkomstfamiljer; Korta analyser 2020:3. Inkomstutveckling efter barnafödande.

¹⁵³ Korta analyser 2020:4. Resan från vårdbidrag till aktivitets- och sjukersättning.

¹⁵⁴ Korta analyser 2020:2. Inkomstbortfallsprincipen försvagas över tid; Korta analyser 2020:5. Socialförsäkringen och coronapandemin.

¹⁵⁵ PM 2020:2. MiDAS Föräldrapenning – Dokumentation av föräldrapenningdata och skattad föräldraledighet i MiDAS.

¹⁵⁶ PM 2020:1. Kunskapsöversikt – Försäkringskassans metoder inom sjukförsäkringen.

Försäkringskassans engagemang i forskning inom socialförsäkringen

Försäkringskassan får enligt regleringsbrevet årligen använda 8,9 miljoner kronor till forskning inom socialförsäkringsområdet. Myndigheten betalade under 2020 ut 8,0 miljoner kronor till sju forskningsprojekt. Av det totala beloppet avser 4,2 miljoner forskningsmedel till tre nya projekt; resten betalades ut till pågående projekt.

Under året redovisade fyra forskningsprojekt sina resultat i form av socialförsäkringsrapporter. Rapporterna handlade om sjukskrivningsprocessen¹⁵⁷, underhållsstöd¹⁵⁸ och jämställdhet¹⁵⁹. En rapport presenterade en sammanfattning av resultatet av forskningsprojekt finansierade av Försäkringskassan 2009–2018¹⁶⁰.

Tabell 166 **Forskning vid högskola och universitet finansierad av Försäkringskassan, tusen kronor**

Högskola/universitet/ organisation	Projekttitel	2020
Högskolan i Halmstad	Unga vuxna med intellektuell funktionsnedsättning på arbetsmarknaden – framgångsfaktorer för förvärvsarbete och därmed minskat beroende av socialförsäkringen	1 166
Göteborgs universitet	Förtroende som feedback – hur policyförändringar och kunskap påverkar förtroendet för socialförsäkringarna	542
Karolinska Institutet	Multipel skleros, förvärvsarbete och sjukfrånvaro: vilka strategier innebär goda chanser att vara kvar i arbetslivet längre?	1 588
Lunds universitet	Kommunikativa offentliga organisationer	150
Göteborgs universitet	Vilka faktorer stärker individens arbetsförmåga och möjligheter att arbeta med psykisk ohälsa – en prospektiv enkät- och registerundersökning	2 073
Linnéuniversitetet	Försäkringskassans samverkan gällande arbetslösa med ohälsa – betydelse för organisation och försäkrade	1 422
Lunds universitet	Socialförsäkringarna inför utmaningen från gig ekonomin – socialförsäkringsskydd för plattformarbetare och andra i nya arbetsformer	1 058
Totalt		7 999

Försäkringskassan, Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd (Forte) samt Centralförbundet för socialt arbete (CSA) arrangerar årligen ett forskarseminarium i Umeå. Forskarseminariet är ett forum där forskare och praktiker kan utbyta erfarenheter och knyta kontakter. Det ger också möjlighet för andra personer med koppling till socialförsäkringen att lyssna, diskutera och få nya insikter. 2020 års tema var Förlängt arbetsliv – förutsättningar, utmaningar och konsekvenser. Seminariet samlade cirka 100 deltagare. Forskarseminariet resulterar i en socialförsäkringsrapport där respektive föreläsares bidrag finns samlade.¹⁶¹

¹⁵⁷ Socialförsäkringsrapport 2020:1. I skuggan av arbetsnormen – En narrativ studie av normers och strukturers inflytande i sjukskrivningsprocessen.

¹⁵⁸ Socialförsäkringsrapport 2020:4. Samarbete med förhinder – Perspektiv från boföräldrar och handläggare på underhållsstödsreformen 2016.

¹⁵⁹ Socialförsäkringsrapport 2020:7. Genusperspektiv på arbetsåtergång vid insatser utförda vid företagshälsovården.

¹⁶⁰ Socialförsäkringsrapport 2020:9. Forskning om socialförsäkring och Försäkringskassan.

¹⁶¹ Socialförsäkringsrapport 2020:5. Förlängt arbetsliv – förutsättningar, utmaningar och konsekvenser. Rapport från forskarseminariet i Umeå 15–16 januari 2020.

I sin roll som statistikansvarig myndighet stödjer Försäkringskassan också forskning inom socialförsäkringen genom att lämna ut individdata för forskningsändamål. Denna verksamhet beskrivs närmare nedan.

Statistikansvarig myndighet

Försäkringskassan är statistikansvarig myndighet med ansvar för att producera och publicera officiell och annan statistik inom områdena Stöd till barnfamiljer och Stöd vid sjukdom och handikapp. Myndigheten producerar och publicerar löpande officiell och annan statistik om socialförsäkringens utveckling och dess effekt för individ och samhälle. Publiceringarna görs på Försäkringskassans webbplats.

Försäkringskassans statistik omfattar antalet mottagare av olika förmåner, beslut samt utbetalt belopp. Den kan fördelas på region, ålder och kön och möjliggöra jämförelser mellan olika grupper. Det gör den central för en kunskapsbaserad samhällsdebatt om socialförsäkringen, både för enskilda individer och för samhället. Den är också en viktig informationskälla och en förutsättning för att beslutsfattare och allmänhet ska kunna fatta beslut grundade på kunskap.

Årligen kommer det cirka 1 200 frågor om statistik till Försäkringskassans statistikservicefunktion. Försäkringskassan lämnar även ut individdata, för forskningsändamål och till andra myndigheter. Slutligen publicerar myndigheten den årliga skriften Socialförsäkringen i siffror (Social Insurance in Figures), vilken ger en samlad redogörelse för socialförsäkringens utfall genom kortfattad kommenterad statistik.

Som statistikansvarig myndighet ansvarar Försäkringskassan för att utveckla statistikens innehåll och kvalitet samt anpassa den till användarnas informationsbehov. Under året har myndigheten utvecklat ny statistik för att beskriva socialförsäkringen i gränsöverskridande situationer. Andra exempel på ny statistik är skattningar av föräldraledighet inom området Stöd till barnfamiljer samt statistik över avslag inom området Stöd vid sjukdom och handikapp. Under året har även statistik om de nya ersättningarna omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning publicerats.

Försäkringskassans statistikverksamhet har under året utvecklat och tillgängliggjort statistik om de delar i socialförsäkringen som påverkats mest av pandemin. Statistiken publiceras på Försäkringskassans webbplats och presenteras på en särskild sida som skapats för att samla pandemirelaterad statistik.

Försäkringskassan har som en av Sveriges 28 statistikansvariga myndigheter även samverkat med de andra myndigheterna inom det svenska statistiksystemet. Bland annat har vi deltagit i rådet för den officiella statistiken samt bidragit i arbetet för att skapa en gemensam målbild för Sveriges officiella statistik.

Försäkringskassans internationella arbete

Försäkringskassan ska stödja regeringen i internationella frågor samt medverka i EU-arbetet och annat internationellt samarbete inom vårt verksamhetsområde. Nedan redovisas de viktigaste delarna av detta arbete samt Försäkringskassans övriga internationella arbete under året. På grund av pandemin har de flesta möten genomförts digitalt.

Nordiskt samarbete

Försäkringskassan är förbindelseorgan enligt Nordiska konventionen om social trygghet samt enligt Europaparlamentet och rådets förordning (EG) nr 883/2004 om samordning av de sociala trygghetssystemen. Under året har Försäkringskassan deltagit i möten inom områdena tillämplig lagstiftning, familjeförmåner, sjukförsäkring med inriktning på arbetslivsinriktad rehabilitering, sjukvårdsförmåner samt pension inklusive sjukersättning och aktivitetsersättning. Inom området sjuk- och aktivitetsersättning har bilateralt möte hållits med Finland och Norge. Inom Norden har det även hållits ett handläggarseminarium med utredare från de nordiska länderna där man diskuterat praktiska frågor om tillämplig lagstiftning. Försäkringskassan har även deltagit i Stora nordiska förbindelseorgansmötet.

Försäkringskassan har vidare ett samarbete med alla nordiska länder inom den arbetslivsinriktade rehabiliteringen för de sjukskrivna personer som bor och arbetar i olika länder inom Norden. Bilateral överenskommelser har arbetats fram för att tydliggöra ansvar och arbetssätt.¹⁶² Överenskommelserna följs årligen upp för att om möjligt undanröja eventuella praktiska hinder.

Medverkan i EU-arbetet

Administrativa kommissionen, tekniska kommissionen, revisionskommittén

Försäkringskassans stöd till regeringen i EU-arbetet består bland annat av att lämna redogörelser och yttranden i samband med olika möten samt bistå med representanter om regeringen så önskar.

Försäkringskassan har deltagit i administrativa kommissionens möten vid tre tillfällen och i samtliga möten med tekniska kommissionens möten som ledamot. Vi har också representerat Sverige som ledamot och ställföreträdande ledamot vid revisionskommitténs möte.

Utöver ovanstående deltar Försäkringskassan i administrativa kommissionens temadagar samt i ett antal arbetsgrupper och nätverk för utvalda arbetsområden. I egenskap av nationell kontaktpunkt för gränsöverskridande hälso- och sjukvård har Försäkringskassan också deltagit i ett möte med ländernas kontaktpersoner.

¹⁶² Överenskommelserna bygger på EU-förordningarna 883/2004 och 987/2009 och Nordisk konvention om social trygghet samt administrativa avtalet till Nordisk konvention om social trygghet. Överenskommelser har ingåtts år 2015 med Norge, Finland, Island och Danmark.

Försäkringskassans arbete med Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI)¹⁶³

Under 2020 har Försäkringskassan deltagit i arbetet med EESSI-systemet på flera sätt, bland annat som ledamot i Change Advisory Board samt i arbetsgrupper för säkerhet, överlämning av RINA och kontinuitet. Inför mötena i tekniska kommissionen presenterar Försäkringskassan ett gemensamt yttrande för berörda myndigheter.

Övrigt stöd till regeringen

Försäkringskassan har på olika sätt varit involverad i förhandlingarna om ändring av EU:s samordningsbestämmelser om social trygghet.

Europeiska socialfonden

Europeiska socialfonden (ESF) är EU:s viktigaste verktyg för att skapa fler och bättre arbeten i Europa. I fondens arbete är Försäkringskassan en viktig aktör som projektägare och medfinansierare, till exempel i projekt för att stödja sjukskrivna att återgå i arbete, att underlätta för unga och utlandsfödda att etablera sig på arbetsmarknaden och att kompetensutveckla personal.

Försäkringskassan samarbetar med Svenska ESF-rådet och Arbetsförmedlingen med flera för att identifiera områden för projekt som syftar till att ge stöd till individer och uppnå förändringar på strukturnivå.¹⁶⁴

Under 2020 har ESF-projektet 4ESS som Försäkringskassan var ägare till avslutats. Projektet syftade till att minska och förebygga sjukfrånvaro hos kommunanställda genom att utveckla samarbetet och kompetensen hos Försäkringskassan, hälso- och sjukvården och tre kommuner som arbetsgivare. Försäkringskassan ser nu över hur erfarenheter och metoder från projektet ska omhändertas, spridas och kunna tillämpas som en möjlig samarbetsform med arbetsgivare och övriga aktörer efter analys av behov, möjligheter och med en gemensam överenskommelse som grund.

Under året pågår förberedelsearbete inför kommande programperiod 2020–2027 där Svenska ESF-rådet arrangerat möten, workshoppar och möjlighet till skriftliga synpunkter från medverkande aktörer. Försäkringskassan deltar aktivt i detta arbete som en aktör och intressent.

Övrigt europeiskt samarbete

Försäkringskassan har deltagit i European Forum of Insurance Against Accidents at Work and Occupational Diseases och dess konferens ”Flytta över gränser: förebyggande av olyckor, kulturell mångfald”. Försäkringskassan har också deltagit i European Judicial Network i rollen som centralmyndighet för Rådets förordning (EG) nr 4/2009 om domstols behörighet, tillämplig lag, erkännande och verkställighet av domar samt samarbete i fråga om underhållsskyldighet.

¹⁶³ Electronic Exchange of Social Security Information är ett it-system som ska hjälpa socialförsäkringsorganen inom EU/EES-området samt Schweiz att snabbare och säkrare utbyta information i enlighet med EU-reglerna om samordning av de sociala trygghetssystemen.

¹⁶⁴ Se avsnittet Sjukförsäkringen, Strukturell samverkan med andra aktörer för att uppnå målet, Samverkan med Svenska ESF-rådet.

Internationellt samarbete

Under året har Försäkringskassan deltagit i regeringens förberedelser och förhandlingar om socialförsäkringsavtal med Japan. Försäkringskassan deltar även i National Child Support Enforcement Associations internationella kommitté, där frågor om underhållsbidrag diskuteras. I kommittén deltar medlemsstater från New Yorkkonventionen, Haagkonventionen från 2007 samt förordning (EG) nr 4/2009 och andra stater som har federala eller bilaterala överenskommelser med USA.

Möten har hållits ungefär en gång per månad. Mötena har till stor del handlat om hur staterna gör eller har gjort förändringar i handläggningen med anledning av coronapandemin.

Försäkringskassan bedriver sedan januari 2019 tjänsteexport genom Sidas internationella kapacitetsutvecklingsprogram (ITP) inom social trygghet. Arbetet görs tillsammans med Arbetsförmedlingen, Skatteverket, Pensionsmyndigheten och ett sydafrikanskt forskningsinstitut, EPRI. Programmet kommer att pågå till och med 2023. Tjänsteexporten är fokuserad på länder i Afrika och Asien. För närvarande utförs arbetet digitalt.

Avgiftsbelagd verksamhet

I detta avsnitt redovisas den avgiftsbelagda verksamheten som anges i regleringsbrevet. Myndighetens totala avgiftsintäkter återfinns i resultaträkningen med tillhörande tilläggsupplysningar och noter.

Administration av statlig fordran

Avgiftsintäkterna avser de avgifter som tas ut av gäldenärer i enlighet med bestämmelser i olika författningar. Reglerna anger ofta ett högsta belopp som får tas ut. Den totala kostnaden för administration av statlig fordran uppgick 2020 till 36,6 miljoner kronor. De kostnader som inte täcks av avgiftsintäkter finansieras med anslagsmedel.

Tabell 167 Administration av statlig fordran, tusen kronor

	2018	2019	2020	Budget 2020
Ingående balans	–	–	–	
Avgiftsintäkter	14 952	14 824	16 724	16 000
Totala kostnader	–34 622	–37 747	–36 564	
– kostnader som täcks av avgiftsintäkter	14 952	14 824	16 724	16 000
– kostnader som täcks av anslagsmedel	19 670	22 923	19 839	
Årets resultat	–	–	–	
Utgående balans	–	–	–	

Ersättning från försvaret

Försäkringskassan ska ta ut avgifter för administration av ersättningar till hemvärns-soldater som betalas ut enligt förordningen (1997:147) om förmån för hemvärns-soldater, frivilliga enligt förordningen (1994:523) om förmåner till frivilliga, officers-aspiranter enligt officersförordningen (2007:1268) och rekryter enligt förordningen (2015:613) om militär grundutbildning. Vidare ska Försäkringskassan ta ut avgifter för administration av familjebidrag och dagpenning till totalförsvarspliktiga som betalas ut enligt förordningen (1995:239) om förmåner till totalförsvarspliktiga.

Tabell 168 Ersättning från försvaret, tusen kronor

	2018	2019	2020	Budget 2020
Ingående balans	1 508	–207	–	
Avgiftsintäkter	7 182	15 377	16 025	14 300
Kostnader	–8 897	–15 170	–16 025	–14 300
Årets resultat	–1 715	–	–	
Utgående balans	–207	–	–	

Ersättning från affärsdrivande verk

Försäkringskassan tar ut en avgift för administration av arbetsskadeärenden vid affärsdrivande verk för skador som reglerats före den 1 juli 1995. Avgiften tas ut i samband med debitering av utbetalda arbetsskadeersättningar och ska motsvara den andel av kostnaderna som enskilda arbetsgivare betalar genom arbetsskadeavgiften.

Tabell 169 Ersättning från affärsdrivande verk, tusen kronor

	2018	2019	2020	Budget 2020
Ingående balans	–	–	–	
Avgiftsintäkter	509	464	413	450
Totala kostnader	–1 009	–893	–870	
– kostnader som täcks av avgiftsintäkter	509	464	413	–450
– kostnader som täcks av anslagsmedel	500	429	457	
Årets resultat	–	–	–	
Utgående balans	–	–	–	

Intäkter från Pensionsmyndigheten

Försäkringskassan har en överenskommelse med Pensionsmyndigheten om tjänsteveranser som bland annat avser it, kundmöten och administration. Intäkterna för 2020 uppgår till 272 miljoner kronor. Vid fastställande av kommande års avgiftsdebitering inkluderas den utgående balansen i beräkningsunderlaget så att full kostnadstäckning nås över tid.

Tabell 170 Intäkter från Pensionsmyndigheten, tusen kronor

	2018	2019	2020	Budget 2020
Ingående balans	–	–	–	
Avgiftsintäkter	239 565	236 303	271 562	264 300
Kostnader	–239 565	–236 303	–272 694	–264 300
Årets resultat	–	–	–1 132	
Utgående balans	–	–	–1 132	

Electronic exchange of social security information (EESSI)

EESSI består av it-system och standardiserade strukturer och processer för samarbete och utbyte av socialförsäkringsinformation mellan 28 EU-länder samt Island, Norge, Schweiz och Lichtenstein. Systemet togs i drift under 2019. Försäkringskassan driver systemet för eget utbyte av information samt hanterar driften åt andra samverkande parter inom Sverige. Uppbyggnaden av systemet är delvis finansierat av bidrag från EU i form av medel från programmet Connecting Europe Facility. I tabellen nedan redovisas den avgiftsfinansierade delen av verksamheten.

Tabell 171 Intäkter från EESSI, tusen kronor

	2018	2019	2020	Budget 2020
Ingående balans	–	–	–56	
Avgiftsintäkter	432	1 761	3 636	5 200
Kostnader	–432	–1 817	–3 580	–5 200
Årets resultat	–	–56	56	
Utgående balans	–	–56	0	

Samordnad och säker statlig it-drift (SSSID)

Försäkringskassan har ett uppdrag från regeringen att erbjuda samordnad och säker statlig it-drift under åren 2018–2020.¹⁶⁵ Uppdraget har förlängts och pågår till den 31 december 2022.¹⁶⁶ Verksamheten finansieras av avgiftsintäkter från medverkande myndigheter och till och med 2020 av bidragsmedel från Kammarkollegiet. Den bidragsfinansierade delen avser Försäkringskassans uppbyggnad av verksamheten samt initiala engångskostnader för uppbyggnad av gemensamma funktioner. Bidragen uppgick till 6 miljoner kronor för år 2020, 10 miljoner kronor för år 2019 och 15,5 miljoner kronor för 2018. I tabellen nedan redovisas den avgiftsfinansierade delen av verksamheten. Vid fastställande av kommande års avgiftsdebitering inkluderas den utgående balansen i beräkningsunderlaget. Det ekonomiska målet för verksamheten är full kostnadstäckning och Försäkringskassan räknar med att nå målet på några års sikt. Utfallet för intäkterna är 77 miljoner kronor, vilket är 28 miljoner kronor högre än budgeterat belopp i avgiftsbudgeten i regleringsbrevet. Även kostnaderna överstiger budgeterat belopp. Avvikelsen förklaras huvudsakligen av att faktureringsstidpunkten har ändrats för några av de myndigheter som nyttjar tjänsten.

Tabell 172 Samordnad och säker statlig it-drift, tusen kronor

	2018	2019	2020	Budget 2020
Ingående balans	–	–	–19 467	
Avgiftsintäkter	13 168	27 043	77 051	49 300
Kostnader	–13 168	–46 510	–72 517	–49 300
Årets resultat	–	–19 467	4 534	
Utgående balans	–	–19 467	–14 933	

¹⁶⁵ Fi2017/03257/DF.

¹⁶⁶ Ändring av uppdrag att erbjuda samordnad och säker statlig it-drift, dnr. I2019/02515/DF.

Finansiell redovisning

Resultaträkning

Belopp i miljoner kronor

	Not	2020	2019
VERKSAMHETENS INTÄKTER			
Intäkter av anslag	1	9 349	9 232
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	2	439	354
Intäkter av bidrag	3	87	58
Finansiella intäkter	4	4	5
Summa		9 879	9 649
VERKSAMHETENS KOSTNADER			
Kostnader för personal	5	-7 560	-7 396
Kostnader för lokaler		-612	-628
Övriga driftkostnader		-1 040	-983
Finansiella kostnader	6	-1	-3
Avskrivningar och nedskrivningar		-667	-664
Summa		-9 880	-9 674
VERKSAMHETSUTFALL		-1	-25
UPPBÖRDSVERKSAMHET			
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras	7	252	189
Socialavgifter	8	572 562	595 002
Skatteintäkter	9	4 906	6 389
Summa		577 720	601 580
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamheten		-398 045	-422 528
Inleverans till AP-fonderna		-138 131	-138 002
Överföring till premiepensionssystemet		-41 353	-40 956
Summa		-577 529	-601 486
SALDO UPPBÖRD		191	94
TRANSFERERINGAR			
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag		230 058	209 154
Medel som erhållits från myndigheter för finansiering av bidrag	10	15 844	14 237
Övriga erhållna medel för finansiering av bidrag	11	5 851	5 812
Finansiella intäkter	12	38	48
Finansiella kostnader	13	-10	-11
Summa		251 781	229 240
Avsättning till/upplösning av fonder m.m. för transfereringsändamål	14	-22	-31
Lämnade bidrag			
UO 9 Hälsovård, sjukvård och social omsorg		-34 644	-36 108
UO 10 Ekonomisk trygghet vid sjukdom och funktionsnedsättning	15	-110 168	-88 637
UO 12 Ekonomisk trygghet för familjer och barn		-92 372	-90 091
Andra utbetalningar		-15 844	-14 237
Summa		-253 028	-229 073
SALDO TRANSFERERINGAR		-1 269	136
ÅRETS KAPITALFÖRÄNDRING	16	-1 079	205

Balansräkning

Belopp i miljoner kronor

	Not	2020-12-31	2019-12-31
TILLGÅNGAR			
Immateriella anläggningstillgångar			
Balanserade utgifter för utveckling av it-system	17	1 327	1 453
Förvärvade licenser, rättigheter m.m.		23	18
		1 350	1 471
Materiella anläggningstillgångar			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	18	33	27
Maskiner och inventarier	19	444	372
		477	399
Varulager			
		0	0
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		4	4
Fordringar hos andra myndigheter	20	25 647	24 593
Övriga kortfristiga fordringar	21	4 043	3 267
		29 694	27 864
Periodavgränsningsposter			
Förutbetalda kostnader	22	425	365
Upplupna bidragsintäkter		115	282
Övriga upplupna intäkter	23	622	517
		1 162	1 164
Avräkning med statsverket			
	24	-22 461	-21 576
Kortfristiga placeringar			
Obligationer	25	1 362	1 324
Kassa och bank			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret	26	718	477
Kassa och bank		116	132
		834	609
		12 418	11 255
SUMMA TILLGÅNGAR			
KAPITAL OCH SKULDER			
Myndighetskapital			
Statskapital	27	0	0
Balanserad kapitalförändring	28	2 944	2 739
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	16	-1 079	205
		1 865	2 944
Fonder			
	14	1 377	1 357
Avsättningar			
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	29	3	6
Övriga avsättningar	30	98	81
		101	87
Skulder m.m.			
Lån i Riksgäldskontoret	31	1 787	1 791
Övriga krediter i Riksgäldskontoret	32	140	140
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	33	489	372
Leverantörsskulder		189	273
Övriga kortfristiga skulder	34	3 592	3 352
		6 197	5 928
Periodavgränsningsposter			
Upplupna kostnader	35	2 842	938
Oförbrukade bidrag	36	34	1
Övriga förutbetalda intäkter		2	-
		2 878	939
		12 418	11 255
SUMMA KAPITAL OCH SKULDER			
Ansvarsförbindelser			
		-	-

Anslagsredovisning

Perioden 1 januari–31 december 2020

Belopp i miljoner kronor

Anslag	Not	Ingående överföringsbelopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Omdisponerat anslag	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Inkomster ¹	Utgående överföringsbelopp
Utgiftsområde 9									
Hälsovård, sjukvård och social omsorg									
9 01:004 Tandvårdsförmåner									
1 Statligt tandvårdsstöd	38	-31	7 061			7 030	-5 956		1 074
9 01:006 Bidrag till folkhälsa och sjukvård									
27 Statlig ålderspensionsavgift för smittbärrpenning ²⁾	39	-	51			51	-51		-
37 Smittbärrpenning ²⁾	40	4	527		-4	527	-75		452
Summa 9 01:006		4	578		-4	578	-126		452
9 01:007 Sjukvård i internationella förhållanden									
1 Sjukvård i internationella förhållanden	41	-27	548			521	-495		26
9 04:003 Bilstöd till personer med funktionsnedsättning									
1 Bilstöd till personer med funktionsnedsättning	42	120	263		-120	263	-136		127
9 04:004 Kostnader för statlig assistansersättning									
1 Kostnader för statlig assistansersättning	43	812	24 451		-812	24 451	-27 981	4 453	923
Utgiftsområde 10									
Ekonomisk trygghet vid sjukdom och funktionsnedsättning									
10 01:001 Sjukpenning och rehabilitering m.m.									
5 Boendetillägg	44	2	203	24	-2	227	-224		3
8 Sjukpenning respektive rehabiliteringspenning i särskilda fall	37	0	174			174	-178		-4
15 Närståendepenning	45	7	175	12	-7	187	-164		23
16 Statlig ålderspensionsavgift för närståendepenning		-	16	-		16	-16		-
17 Statlig ålderspensionsavgift för rehabiliteringspenning		-	-			-			-
18 Statlig ålderspensionsavgift för sjukpenning	46	-	4 049			4 049	-4 049		-
19 Rehabiliteringspenning		183	677		-183	677	-669		8
20 Arbetshjälpmedel m.m.	47	10	150		-10	150	-130		20
21 Sjukpenning	48	-506	44 058	-36		43 516	-36 941		6 575
Summa 10 01:001		-304	49 502	-	-202	48 996	-42 371		6 625

Anslag	Not	Ingående överföringsbelopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Omdisponerat anslag	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Inkomster1	Utgående överföringsbelopp
10 01:002 Aktivitets- och sjukersättningar m.m.									
5 Aktivitets- och sjukersättningar	37,49	-79	31 920			31 841	-32 325		-484
6 Bostadstillägg till personer med aktivitets- och sjukersättningar	37	-91	5 002			4 911	-5 060		-149
7 Kostnader för vissa personer med aktivitets- och sjukersättningar		4	32		-4	32	-30		2
8 Statlig ålderspensionsavgift för aktivitets- och sjukersättningar		-	5 196			5 196	-5 196		-
Summa 10 01:002		-166	42 150		-4	41 980	-42 611		-631
10 01:003 Merkostnadsersättning och handikappersättning									
1 Handikappersättningar		5	1 265		-5	1 265	-1 188		77
2 Merkostnadsersättning	50	82	143		-82	143	-112		31
Summa 10 01:003		87	1 408		-87	1 408	-1 300		108
10 01:004 Arbetsskadeersättningar m.m.									
4 Statlig ålderspensionsavgift för arbetsskadelivränta		-	193			193	-193		-
5 Arbetsskadelivränta		96	2 415		-96	2 415	-2 374		41
Summa 10 01:004		96	2 608		-96	2 608	-2 567		41
10 01:005 Ersättning inom det statliga personskadeskyddet									
3 Ersättning inom det statliga personskadeskyddet	37	-1	35			34	-35		-1
4 Statlig ålderspensionsavgift för ersättning inom det statliga personskadeskyddet		-	2			2	-2		-
Summa 10 01:005		-1	37			36	-37		-1
10 01:006 Bidrag för sjukskrivningsprocessen									
3 Finansiell samordning genom samordningsförbund		4	339		-4	339	-337		2
4 Medicinsk service		-	55			55	-55		-
5 Rehabiliteringsinsatser i samarbete mellan Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen	51	116	700		-116	700	-616		84
8 Arbetsplatsinriktat rehabiliteringsstöd	52	170	175		-170	175	-54		121
9 Försäkringsmedicinska utredningar	53	92	250		-92	250	-191		59
10 Bidrag till hälso- och sjukvården		72	944		-72	944	-883		61
Summa 10 01:006		454	2 463		-454	2 463	-2 136		327
10 01:007 Ersättning för höga sjuklönekostnader									
1 Ersättning för höga sjuklönekostnader	54	2	21 040		-2	21 040	-17 675		3 365
10 02:001 Försäkringskassan									
1 Förvaltningsmedel	55	3	9 391			9 393	-9 141		252
Utgiftsområde 12									
Ekonomisk trygghet för familjer och barn									
12 01:001 Barnbidrag									
1 Allmänt barnbidrag		-31	29 402			29 371	-29 301		70
2 Flerbarnstillägg		27	3 797	-3	-27	3 794	-3 728		66
3 Förlängt barnbidrag		6	275		-6	275	-272		3
4 Tilläggsbelopp vid familjeförmån	37,56	0	21	3		24	-25		-1
Summa 12 01:001		2	33 495	-	-33	33 464	-33 326		138

Anslag	Not	Ingående överföringsbelopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Omdisponerat anslag	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Inkomster ¹	Utgående överföringsbelopp
12 01:002 Föräldraförsäkring									
4 Statlig ålderspensionsavgift för föräldrapenning		–	3 411	–4		3 407	–3 407		–
8 Statlig ålderspensionsavgift för tillfällig föräldrapenning	57	–	957	4		961	–961		–
9 Föräldrapenning	58	–522	34 243			33 721	–32 058		1 663
10 Statlig ålderspensionsavgift för graviditetspenning		–	55			55	–55		–
11 Tillfällig föräldrapenning	59	284	9 722		–284	9 722	–9 019		703
12 Graviditetspenning		55	641		–55	641	–626		15
Summa 12 01:002		–183	49 029	–	–339	48 507	–46 126		2 381
12 01:003 Underhållsstöd									
1 Underhållsstöd	37	65	2 627		–65	2 627	–3 766	1 131	–8
12 01:004 Adoptionsbidrag									
1 Adoptionsbidrag	60	9	20		–9	20	–9		11
12 01:006 Omvårdnadsbidrag och vårbidrag									
1 Statlig ålderspensionsavgift för omvårdnadsbidrag		–	197			197	–197		–
2 Omvårdnadsbidrag	61	517	1 991		–517	1 991	–1 601		390
3 Statlig ålderspensionsavgift för vårbidrag för funktionshindrade barn		–	202			202	–202		–
4 Vårdbidrag för funktionshindrade barn	62	–16	2 301			2 284	–1 960		324
Summa 12 01:006		501	4 691		–517	4 674	–3 960		714
12 01:008 Bostadsbidrag									
2 Bostadsbidrag	63	–108	5 837			5 730	–5 284		446
SUMMA TOTALT		1 335	257 199		–2 744	255 789	–245 003	5 584	16 370

¹ Enligt Försäkringskassans regleringsbrev ska inkomster till anslag 9 4:4 ap.1 Kostnader för statlig assistansersättning och anslag 12 1:3 ap.1 Underhållsstöd särredovisas under respektive anslag. Inkomster till anslag 9 4:4 ap.1 avser inbetalningar från kommunerna för de första 20 timmarna per vecka. Inkomster till anslag 12 1:3 ap.1 avser inbetalningar från bidragsskyldiga föräldrar.

² Försäkringskassan disponerar anslagsposterna 9 4:6 ap.27 Statlig ålderspensionsavgift för smittbärapenning och 9 4:6 ap.37 Smittbärapenning enligt regleringsbrev 2019-12-19 avseende Kammarkollegiet.

Villkor i anslagsredovisningen

Anslag 10 01:004 Arbets-skadeersättningar m.m.

Anslagspost 5 Arbets-skadelivränta

Regeringen bemyndigar Försäkringskassan att från och med den 1 januari 2020 räkna om livräntor från den frivilliga yrkesskadeförsäkringen med den procentsats som motsvarar förändringen av prisbasbeloppet mellan 2019 och 2020. Omräkning för 2020 har gjorts med 1,7 procent.

Anslag 10 01:006 Bidrag för sjukskrivningsprocessen

Anslagspost 3 Finansiell samordning genom samordningsförbund

Av anslagsposten får högst 3 miljoner kronor användas för administrativa kostnader. Det förbrukade beloppet uppgår till 2,5 miljoner kronor.

Anslagspost 9 Försäkringsmedicinska utredningar

Högst 1,5 miljoner kronor får användas för utveckling av metoden för aktivitetsförmågeutredning. Det förbrukade beloppet uppgår till 138 000 kronor.

Högst 2,2 miljoner kronor får användas för kostnader för att tillhandahålla utbildningar som riktar sig till den personal som ska utföra försäkringsmedicinska utredningar i enlighet med 4 § i förordning (2018:1633) om försäkringsmedicinska utredningar. Förbrukat belopp uppgår till 1,7 miljoner kronor.

Anslagspost 10 Bidrag till hälso- och sjukvården

Anslagsposten får användas för utbetalning av bidrag till regioner i enlighet med överenskommelsen mellan staten och Sveriges Kommuner och Regioner (SKR). En kvalitetssäker och effektiv sjukskrivnings- och rehabiliteringsprocess 2019 (S2018/05999/SF) samt regeringsbeslut Ansökan om ändrad tidpunkt för redovisning och utbetalning avseende överenskommelsen En kvalitetssäker och effektiv sjukskrivnings- och rehabiliteringsprocess 2019 (S2020/02272/SF).

Högst 11,3 miljoner kronor får utbetalas till SKR för villkor 5 Utvecklingsmedel för stöd till rätt sjukskrivning. Hela beloppet är utbetalt.

Högst 5 miljoner kronor får utbetalas till SKR som ersättning för SKR:s arbete med utvecklingsinsatser i syfte att förbättra samverkan mellan arbetsgivare och/eller företagshälsovården och hälso- och sjukvården. Hela beloppet är utbetalt.

Högst 6,2 miljoner kronor får utbetalas till SKR som ersättning för SKR:s arbete med samordning och stöd. Hela beloppet är utbetalt.

Högst 10 miljoner kronor får användas för utvecklingsinsatser som Försäkringskassan ansvarar för, där syftet är att förbättra samarbetet mellan hälso- och sjukvården och Försäkringskassan. Det förbrukade beloppet uppgår till 6,2 miljoner kronor.

Högst 20 miljoner kronor får utbetalas till Forte för uppdraget att genomföra en utlysning av medel för forskning för ökad kunskap om insatsers betydelse för återgång i arbete (2017/06345/SF). Det utbetalda beloppet uppgår till 16,5 miljoner kronor.

Högst 28 miljoner kronor får utbetalas till SKR för villkor 4 Utökad elektroniskt informationsutbyte. Hela beloppet är utbetalt.

Högst 10,5 miljoner kronor får utbetalas till Socialstyrelsen för villkor 4 Utökad elektroniskt informationsutbyte. Hela beloppet är utbetalt.

Högst 10 miljoner kronor får användas för villkor 4 Utökat elektroniskt informationsutbyte. Det förbrukade beloppet uppgår till 91 000 kronor.

Högst 2 miljoner kronor får utbetalas till Socialstyrelsen för uppdrag om att utveckla sjukförsäkringshandläggningen i dialog med och hälso- och sjukvården (S2019/04627/SF). Hela beloppet är utbetalt.

Anslag 10 02:001 Försäkringskassan

Anslagspost 1 Förvaltningsmedel

Av anslagsposten får högst 8,9 miljoner kronor användas för forskning inom socialförsäkringens område. Det förbrukade beloppet uppgår till 7,8 miljoner kronor¹⁶⁷.

Av anslagsposten får högst 7,5 miljoner kronor användas för det allmänna ombudet och ombudets kansli. Det förbrukade beloppet uppgår till 6,3 miljoner kronor.

Försäkringskassan ska kunna använda och samverka med det gemensamma radio-kommunikationssystemet Rakel. Försäkringskassan ska betala 111 750 kronor till Myndigheten för samhällsskydd och beredskap som abonnemangsavgift för detta system. Beloppet ska betalas efter fakturering från Myndigheten för samhällsskydd och beredskap. Hela beloppet är utbetalt.

¹⁶⁷ I tabell 166 redovisas utbetalda medel, 8,0 miljoner kronor. Skillnaden beror på att Försäkringskassan fått en återbetalning om 159 000 kronor för outnyttjade forskningsmedel.

Beställningsbemyndigande

Utgiftsområde 10 Ekonomisk trygghet vid sjukdom och funktionsnedsättning
1:6 Bidrag för sjukskrivningsprocessen

I enlighet med regleringsbrev redovisar Försäkringskassan de ekonomiska åtaganden som ingåtts av regeringen (Socialdepartementet). För bemyndigande på anslag 10 1:6 har Socialdepartementet ingått överenskommelser med Sveriges Kommuner och Regioner. Försäkringskassan har som grund för sin redovisning erhållit intyg från Socialdepartementet som redovisar de ekonomiska åtaganden som ingåtts med stöd av tilldelat bemyndigande. Inga överenskommelser som innebär nya åtaganden har ingåtts under 2020.

Försäkringskassan bedömer utifrån de intyg och överenskommelser som erhållits från Socialdepartementet att redovisningen är rättvisande.

Redovisning av äldre beställningsbemyndigande

Belopp i miljoner kronor

Anslagsbenämning	Ingående åtaganden	Utestående åtaganden	Utestående åtagandenas fördelning (infrianden) per år
			2021
10 1:6 ap.10	1 888	944	944

I äldre bemyndigande för 10 1:6 ap.10 Bidrag till hälso- och sjukvården, redovisar Försäkringskassan de ekonomiska åtaganden som ingåtts av regeringen (Socialdepartementet). För bemyndiganden på anslag 10 1:6 ap.10 Bidrag till hälso- och sjukvården har Socialdepartementet under 2019 ingått en överenskommelse med Sveriges Kommuner och Regioner avseende 2020 som medför infriande av åtaganden med 944 miljoner kronor under år 2021. Under 2020 har ett regeringsbeslut fattats avseende 2019 års överenskommelse som justerat datum för redovisningar och utbetalningar. Vidare har under 2020 en tilläggsöverenskommelse ingåtts avseende överenskommelsen för år 2020 som justerat vissa villkor samt datum för redovisningar och utbetalningar.

Ingående åtaganden som uppgick till 1 888 miljoner kronor har under 2020 minskats med 944 miljoner kronor, varav 883 miljoner kronor har betalats ut och redovisats mot anslag. Resterande belopp som har minskat ingående åtaganden uppgår till 61 miljoner kronor och kommer inte betalas ut då villkoren för utbetalning inte har uppfyllts. Utestående åtagande per 2020-12-31 uppgår till 944 miljoner kronor som kommer infrias 2021. Bemyndigandet tilldelades under budgetåret 2019.

Redovisning mot inkomsttitlar

Perioden 1 januari–31 december 2020. Belopp i miljoner kronor

Inkomsttitel	Inkomster	Utgifter	Netto
2811 Övriga inkomster av statens verksamhet			
140 Övriga inkomster	61		61
Summa 2811 Övriga inkomster av statens verksamhet	61		61
9111 Fysiska personers inkomstskatt, netto			
411 Egenavgift, sjukförsäkringsavgift		-291	-291
412 Egenavgift, föräldraförsäkring		-636	-636
413 Egenavgift, arbetsskadeförsäkringsavgift		-59	-59
414 Egenavgift, ålderspensionsavgift		-4 576	-4 576
415 Egenavgift, efterlevandavgift		-256	-256
416 Egenavgift, arbetsmarknadsavgift		-1	-1
417 Egenavgift, allmän löneavgift		-4 071	-4 071
Summa 9111 Fysiska personers inkomstskatt, netto		-9 890	-9 890
9212 Efterlevandepensionsavgift			
011 Arbetsgivaravgift	10 454		10 454
012 Egenföretagaravgift	256		256
Summa 9212 Efterlevandepensionsavgift	10 710		10 710
9221 Sjukförsäkringsavgift			
011 Arbetsgivaravgift	61 838		61 838
012 Egenföretagaravgift	291		291
Summa 9221 Sjukförsäkringsavgift	62 129		62 129
9222 Föräldraförsäkringsavgift			
011 Arbetsgivaravgift	45 282		45 282
012 Egenföretagaravgift	636		636
Summa 9222 Föräldraförsäkringsavgift	45 918		45 918
9251 Ålderspensionsavgift, netto			
011 Arbetsgivaravgift	195 815		195 815
012 Egenföretagaravgift	3 315		3 315
015 AP-fondsandel, ut		-138 131	-138 131
017 Egenföretagaravgift, slutreglering	1 261		1 261
051 Arbetsgivaravgift innevarande år		-40 072	-40 072
052 Arbetsgivaravgift föregående år		-24	-24
053 Arbetsgivaravgift äldre år		-321	-321
054 Egenföretagaravgift innevarande år		-680	-680
056 Egenföretagaravgift äldre år		-256	-256
Summa 9251 Ålderspensionsavgift, netto	200 391	-179 484	20 907
9253 Arbetsskadeavgift			
011 Arbetsgivaravgift	3 483		3 483
012 Egenföretagaravgift	59		59
Summa 9253 Arbetsskadeavgift	3 542		3 542
9254 Arbetsmarknadsavgift			
011 Arbetsgivaravgift	44 042		44 042
012 Egenföretagaravgift	1		1
Summa 9254 Arbetsmarknadsavgift	44 043		44 043
9281 Allmän löneavgift			
011 Arbetsgivaravgift	201 758		201 758
012 Egenföretagaravgift	4 071		4 071
Summa 9281 Allmän löneavgift	205 829		205 829
9291 Särskild löneskatt			
011 Arbetsgivare	539		539
021 Statliga myndigheter	2 634		2 634
022 Statliga affärsverk	59		59
031 Kåpan	1 674		1 674
Summa 9291 Särskild löneskatt	4 906		4 906
9299 Avräkning socialavgifter			
019 Debiterade arbetsgivaravgifter till Försäkringskassan		-563 211	-563 211
Summa 9299 Avräkning socialavgifter		-563 211	-563 211
TOTALT INKOMSTITTLAR	577 529	-752 585	-175 056

Uppgift om influtna socialavgifter och debiterade egenföretagares avgifter lämnas av Skatteverket.

Finansieringsanalys

Belopp i miljoner kronor

	Not	2020	2019
Drift			
Kostnader	64	-9 196	-9 000
Finansiering av drift			
Intäkter av anslag ¹		9 349	9 232
Intäkter av avgifter och andra ersättningar		437	350
Intäkter av bidrag		87	58
Övriga intäkter		4	5
Summa medel som tillförts för finansiering av drift		9 877	9 645
Ökning (-)/Minskning (+) av lager		0	0
Ökning (-)/Minskning (+) av kortfristiga fordringar		-65	36
Ökning (+)/Minskning (-) av kortfristiga skulder		-41	-134
Kassaflöde från (+) / till (-) drift		575	547
Investeringar			
Investeringar i materiella tillgångar		-290	-216
Investeringar i immateriella tillgångar		-374	-508
Summa investeringsutgifter		-664	-724
Finansiering av investeringar ¹			
Lån från Riksgäldskontoret		710	745
Amorteringar		-714	-658
Försäljning av materiella anläggningstillgångar		38	4
Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar		34	91
Förändring av kortfristiga skulder		34	-22
Kassaflöde från (+) / till (-) investeringar		-596	-655
Uppbördsverksamhet			
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras		252	189
Intäkter av uppbörd		577 468	601 391
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder		-24	-23
Inbetalningar i uppbördsverksamheten		577 696	601 557
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet	65	-577 531	-601 486
Kassaflöde från (+) / till (-) uppbördsverksamhet		165	71
Transfereringsverksamhet			
Lämnade bidrag		-253 028	-229 073
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder		443	-869
Utbetalningar i transfereringsverksamhet		-252 585	-229 942
Finansiering av transfereringsverksamhet			
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag		230 058	209 154
Medel som erhållits från andra myndigheter för finansiering av bidrag		15 844	14 237
Övriga erhållna medel för finansiering av bidrag		5 851	5 812
Finansiella intäkter och kostnader, netto		28	37
Summa medel som tillförts för finansiering av transfereringsverksamhet		251 781	229 240
Kassaflöde från (+) / till (-) transfereringsverksamhet		-804	-702
Förändring av likvida medel		-660	-739
Specifikation förändring av likvida medel			
Likvida medel vid årets början		-20 967	-20 228
Ökning (+)/Minskning (-) av kassa och bank		-16	6
Ökning (+)/Minskning (-) av tillgodohavande Riksgäldskontoret		241	-449
Ökning (+)/Minskning (-) av avräkning med statsverket		-885	-296
Summa förändring av likvida medel		-660	-739
Likvida medel vid årets slut		-21 627	-20 967

¹ Föregående år särredovisades anslagsmedel som erhållits för amorteringar på egen rad i investeringsavsnittet med 658 miljoner kronor. Från och med 2020 sker ingen särredovisning eftersom det inte finns något krav på denna särredovisning. Beloppet för intäkter av anslag avseende 2019 har därför ändrats från 8 574 till 9 232 miljoner kronor.

Sammanställning väsentliga uppgifter

Belopp i miljoner kronor om inget annat anges

	2020	2019	2018	2017	2016
Lån i Riksgäldskontoret					
Beviljad låneram	1 990	2 000	1 950	2 000	1 922
Utnyttjad låneram	1 787	1 791	1 705	1 616	1 725
Krediter hos Riksgäldskontoret					
Räntekonto					
Beviljad kredit	500	436	349	413	822
Maximalt utnyttjad kredit	136	–	–	–	–
Övrig kredit ¹⁾					
Beviljad kredit	170	170	170	170	140
Maximalt utnyttjad kredit	140	140	141	141	96
Utnyttjad kredit per 31 december	140	140	140	141	96
Ränta på kredit i Riksgäldskontoret					
Räntekonto					
Räntekostnader	0	2	4	3	3
Ränteintäkter	–	0	–	–	–
Totala avgiftsintäkter					
Beräknade enligt regleringsbrev	350	329	284	292	310
Utfall (not 2) ²	439	354	469	446	438
Anslagskredit 10 2:1 Försäkringskassan					
Beviljad kredit	282	259	262	252	245
Utnyttjad kredit	–	–	–	–	–
Anslagskredit övriga anslag					
Beviljad kredit	9 846	9 728	9 939	10 763	9 827
Utnyttjad kredit (not 37)	647	1 412	489	480	249
Anslagssparande 10 2:1 Försäkringskassan	252	3	362	100	120
Anslagssparande övriga anslag	16 764	2 744	3 775	8 901	9 455
Totalt gjorda åtagande	–	–	–	–	–
Tilldelade bemyndiganden	–	–	–	–	–
Personal					
Antal årsarbetskrafter	12 671	12 341	12 293	12 381	12 115
Medelantalet anställda	14 159	14 266	13 932	13 910	13 642
Driftkostnad per årsarbetskraft, tusen kronor³	727	730	698	683	691
Balanserad kapitalförändring	2 944	2 739	2 243	2 087	2 075
Årets kapitalförändring	–1 079	205	496	156	12

¹ Försäkringskassan har för 2020 tilldelats en kredit på 170 miljoner kronor för att tillgodose behovet av likviditet i utbetalning av ersättning för vård i andra länder som regioner har kostnadsansvar för.

² Uppgifterna i raden utfall enligt not 2 har justerats för åren 2016–2019 och inkluderar samtliga intäkter av avgifter och övriga ersättningar.

³ Driftkostnad utgörs av verksamhetens kostnader enligt resultaträkningen exklusive finansiella kostnader och avskrivningar.

Tilläggsupplysningar och noter

Alla belopp redovisas i miljoner kronor om inget annat anges. Till följd av detta kan avrundningsdifferenser förekomma.

Redovisningsprinciper

Försäkringskassans årsredovisning är upprättad i enlighet med bestämmelserna i förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag (FÅB) med tillhörande föreskrifter och allmänna råd, samt de krav på åiterrapportering som regeringen angivit i regleringsbrev. Bokföringen följer god redovisningssed och förordningen (2000:606) om myndigheters bokföring med tillhörande föreskrifter och allmänna råd.

Det statliga räkenskapsåret utgörs av kalenderår. Jämförelsetalen anges i särskild kolumn eller inom parentes.

Enligt Ekonomistyrningsverkets föreskrifter till FÅB kan benämningar till poster i resultat- och balansräkningen anpassas till myndighetens verksamhet, och nya poster får tillföras under respektive rubrik. Försäkringskassan har beroende på verksamhetens art och omfattning gjort sådana anpassningar för att de finansiella rapporterna ska ge nödvändig information. Det gäller till exempel vissa poster i avsnitten för transfereringar och uppbörd.

Förändrad redovisning

Under året har samma redovisningsprinciper tillämpats som i årsredovisningen för 2019.

Periodiseringsprinciper

I förvaltningsverksamheten sker redovisning mot anslag kostnadsmissigt vilket innebär att anslagsintäkten bokförs samtidigt som kostnaden bokförs. I de fall faktura eller motsvarande inkommit efter fastställt brytdag, den 5 januari 2021, eller när fordrings- eller skuldbeloppet inte är exakt känt när bokslutet upprättas, redovisas den ekonomiska händelsen som periodavgränsningspost. Försäkringskassan tillämpar 100 000 kr som beloppsgräns för periodavgränsningsposter.

Uppbörd i form av inkomster från utlandet för internationell vård avseende pensionärer redovisas mot inkomsttitel kassamässigt. Enligt anslagsförordningen (2011:233) ska övriga inkomster redovisas mot inkomsttitel det budgetår som inkomsterna hänför sig till. Då intervallet när en fordran på utlandet blir betald sträcker sig mellan två till fem år sker redovisningen mot inkomsttitel emellertid kassamässigt istället för inkomstmässigt.

I transfereringsverksamheten sker redovisning mot anslag kassamässigt. Utgifter för transfereringar till enskilda redovisas som en kostnad vid den tidpunkt då de betalas. Dock periodiseras utgifter avseende internationell vård samt vissa köp av tjänster och ersättningar till vårdgivare när tjänsterna är tydligt hänförliga till en period. Fordringar och skulder avseende transfereringar och uppbörd periodiseras och redovisas kostnadsmissigt i resultaträkningen. Finansiella intäkter och kostnader avseende Försäkringskassans fonder periodiseras kostnadsmissigt.

Värdering och klassificering av fordringar och skulder

Fordringar tas upp till det belopp varmed de beräknas inbetalas.

Återkrav redovisas som en fordran när beslut om återkrav av en felaktig utbetalning har fattats. Återkravsfordringar klassificeras som en omsättningstillgång, även när dessa inte förväntas realiseras inom tolv månader från balansdagen, och redovisas under

posten Övriga kortfristiga fordringar. Återkravsfordringar värderas enligt en metod som bygger på kravets ålder i kombination med förekomsten av inbetalningar. Fordringar avseende underhållsstöd värderas utifrån faktisk inbetalningsgrad.

Fordringar och skulder avseende internationell vård klassificeras som kortfristiga fordringar respektive skulder. Beroende på postens karaktär redovisas dessa i balansräkningen under kortfristiga fordringar respektive skulder alternativt som periodavgränsningspost. Vid reservering av upplupna intäkter och kostnader (periodavgränsningsposter) avseende internationell vård råder viss osäkerhet då flera antagande måste göras, bland annat om antal EU-medborgare (pensionärer) som bosätter sig i Sverige och under hur lång tid de bosätter sig här. Det är också svårt att förutse kostnadsutvecklingen av vård utomlands på grund av eftersläpning i fakturering från andra länder. Reserverade belopp påverkas också i hög grad av att betalningarna varierar mellan åren, beroende på när respektive land framställer krav på ersättning.

Finansiering

Både förvaltnings- och försäkringsverksamhet finansieras huvudsakligen med anslag på statens budget. Verksamheterna finansieras även med bland annat medel från andra myndigheter för vilkas räkning utbetalningar m.m. görs, inbetalningar från bidragskyldiga inom underhållsstöd samt inbetalningar från kommuner för de första 20 timmarna per vecka inom assistansersättning.

Avgiftsintäkter

Försäkringskassan disponerar intäkterna från den avgiftsbelagda verksamheten. För de intäkter där indelning och struktur framgår av regleringsbrevet redovisas kostnader för den bedrivna verksamheten inom området. Över- respektive underskott inom vissa avgiftsområden redovisas som kapitalförändring. Från och med 2020 gäller detta även för avgiftsområdet Pensionsmyndigheten. För ytterligare information, se avsnittet Avgiftsbelagd verksamhet.

Uppbörd

Försäkringskassan är enligt förordningen (1991:704) om fastställande av särskild löneskatt på statens pensionskostnader, uppbördsmyndighet för särskild löneskatt på pensionskostnader som utgår på pensionsavsättningar inom det statliga tjänstepensionsavtalet.

Försäkringskassan har även i uppdrag att fördela de socialavgifter som Skatteverket är uppbördsmyndighet för. Fördelningen verkställs mellan olika avgiftsändamål enligt föreskrifterna i lagen (2000:981) om fördelning av socialavgifter. Ålderspensionsavgifterna fördelas till staten, till Riksgäldskontoret och till AP-fonderna medan övriga delavgifter förs till staten via inkomsttitel för finansiering av systemen för social trygghet.

Balanserade utgifter för utveckling av it-system

Utgifter för utveckling som är av väsentligt värde för myndighetens verksamhet under kommande år tas upp som en immateriell anläggningstillgång. Försäkringskassan tillämpar en beloppsgräns om 3 miljoner kronor för utveckling med it-inslag som aktiveras som immateriella anläggningstillgångar. Tillgången redovisas till anskaffningsvärdet efter avdrag för av- och nedskrivningar. När tillgången tas i drift påbörjas avskrivningen. 5 års avskrivningstid tillämpas.

Förbättringsutgifter på annans fastighet

Beloppsgränsen för aktivering av förbättringsutgifter på annans fastighet är 21 200 kronor. Som grund för beräkning av avskrivningstiden ligger bedömd längd på hyreskontraktet eller ekonomisk livslängd.

Maskiner och inventarier

Maskiner och inventarier med ett anskaffningsvärde överstigande 21 200 kronor och en ekonomisk livslängd överstigande 3 år aktiveras. För möbler eller inventarier med ett anskaffningsvärde understigande 21 200 kronor gäller att dessa aktiveras vid större nyanskaffningar då det sammanlagda värdet för likartade tillgångar överstiger 100 000 kronor. Inventarier som har ett funktionellt samband med varandra bedöms som en fungerande enhet och aktiveras om anskaffningsvärdet tillsammans överstiger 21 200 kronor.

Tillgångarna värderas till anskaffningsvärdet reducerat med ackumulerade avskrivningar enligt plan. Avskrivningar beräknas linjärt på ursprungligt anskaffningsvärde. Som huvudregel tillämpas 5 års avskrivningstid, vilket bedöms motsvara genomsnittlig ekonomisk livslängd. För it-utrustning tillämpas 3–5 års avskrivningstid.

Värdepapper

Försäkringskassans innehav av värdepapper består av tillgångar i fonder inom socialförsäkringsområdet som förvaltas av Kammarkollegiet. Innehavet utgörs av obligationer som redovisas som omsättningstillgångar och värderas till marknadsvärde.

Fonder inom socialförsäkringsområdet

Förvaltningen regleras i lagen (1998:1757) om förvaltning av vissa fonder inom socialförsäkringsområdet, och omfattar följande fonder:

- Fonden för frivillig yrkesskadeförsäkring
- Affärsverksfonden
- Trafiklivräntefonden.

Ansvaret för förvaltningen av fonderna är delat mellan Försäkringskassan och Kammarkollegiet. Försäkringskassan ansvarar för att fondernas ändamål uppfylls samt redovisar samtliga ekonomiska transaktioner som rör fonderna. Kammarkollegiet ansvarar för kapitalförvaltningen av fonderna. Kammarkollegiet avger i samråd med Försäkringskassan en årsredovisning över kapitalförvaltningen som lämnas till regeringen.

Fiskarförsäkringsfonden avvecklades 2019 eftersom det inte fanns några förmånstagare kvar. Riksdagen ändrade under 2020 lagen (1998:1757) om förvaltning av vissa fonder inom socialförsäkringsområdet. Lagändringen innebar att återstående medel i Fiskarförsäkringsfonden skulle föras till inkomsttitel i statens budget senast vid utgången av februari 2020. De medel som återstod uppgick till 2,1 miljoner kronor vilket Försäkringskassan levererade till statens budget i februari 2020.

Anslagsredovisning

Anslagsredovisningen visar Försäkringskassans redovisning mot statens budget.

Ingående överföringsbelopp per anslag är lika med utgående överföringsbelopp per anslag enligt årsredovisningen för 2019. I kolumnen för årets tilldelning enligt regleringsbrev redovisas de belopp som anges i regleringsbrev från Socialdepartementet den 19 december 2019 avseende 2020 med ändringar daterade 2020-04-03, 2020-06-11, 2020-06-25, 2020-10-08, 2020-11-05 och 2020-11-26. Ändringarna av regleringsbrevet beror huvudsakligen på ändrade anslagstilldelningar till följd av coronapandemin.

Avvikelser mellan anslagsutfall och tilldelade medel på minst 10 procent och/eller minst 100 miljoner kronor kommenteras i noterna 38–63. Avvikelsen anges både i belopp och i procent. I de fall ytterligare anslagsmedel har erhållits under året har bakgrunden till detta angivits.

Av bemyndiganderedovisningen framgår de ekonomiska åtaganden som ingått av regeringen (Socialdepartementet) inom anslaget 10 1:6 Bidrag för sjukskrivningsprocessen, och som enligt regleringsbrev ska redovisas i Försäkringskassans årsredovisning.

Redovisning mot inkomsttitlar utgörs främst av fördelning av socialavgifter mellan olika avgiftsändamål.

Undantag från ekonomiadministrativa regelverket

Försäkringskassan får, med undantag av 3 kap. 3 § kapitalförsörjningsförordningen (2011:210), använda statens centralkonto i Riksbanken för:

- utbetalningar av medel enligt förordningen (2013:711) om ersättningar för vissa vårdkostnader i internationella förhållanden under tiden tills medel för utbetalningarna lämnats från ansvarigt försäkringsland i EU/EES, eller Schweiz,
- utbetalningar av aktivitetsstöd, utvecklingsersättning, etableringstillägg, bostadsersättning och etableringsersättning enligt förordningen (2017:819) om ersättning till deltagare i arbetsmarknadspolitiska insatser under tiden tills medel för utbetalningarna lämnats från Arbetsförmedlingen,
- utbetalningar av pensioner och pensionsrelaterade förmåner som Försäkringskassan ombesörjer åt Pensionsmyndigheten enligt förordningen (2002:782) om ansökan och utbetalning av pension m.fl. förmåner under tiden tills medel för utbetalningarna lämnats från Pensionsmyndigheten,
- hantering av medel som betalas in efter sådana återkrav som avses i 108 kap. 14 a § socialförsäkringsbalken,
- utbetalningar av dagpenning och familjebidrag enligt förordningen (1995:239) om förmåner till totalförsvarspiktiga, förordningen (1997:147) om förmåner till hemvärnssoldater, förordningen (1994:523) om förmåner till frivilliga, officersförordningen (2007:1268) och förordningen (2015:613) om militär grundutbildning under tiden tills medel för utbetalningarna lämnats från Försvarmakten,
- utbetalningar av medel för studiehjälp genom familjeförmån enligt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 883/2004 av den 29 april 2004 om samordning av de sociala trygghetssystemen, under tiden tills medel för utbetalningarna lämnats från Centrala studiestödsnämnden,
- utbetalningar av ersättningar för arbetsskadeärenden vid affärsverk samt bolagiserade före detta affärsverk enligt lagen (1976:380) om arbetsskadeförsäkring samt motsvarande äldre lagstiftning under tiden tills medel för utbetalningarna lämnats från affärsverk samt bolagiserade före detta affärsverk, och
- utbetalningar av ersättningar för Fonden för frivillig yrkesskadeförsäkring, Affärsverksfonden och Trafiklivräntefonden enligt lagen (1998:1757) om förvaltning av vissa fonder inom socialförsäkringsområdet under tiden tills medel för utbetalningarna erhållits från respektive fond.

Noter

Not 1 Intäkter av anslag

	2020	2019
10.2:1 Förvaltningsmedel	9 129	8 879
10.1:6 Bidrag för sjukskrivningsprocessen	220	244
2.1:19 SSC – del till Försäkringskassan	–	109
Summa	9 349	9 232

Not 2 Intäkter av avgifter och andra ersättningar

	2020	2019
Intäkter som avser avgiftsfinansierad verksamhet enligt regleringsbrev		
Administration av statlig fordran	17	15
Ersättning från försvaret	16	15
Ersättning från affärsdrivande verk	0	0
Intäkter från Pensionsmyndigheten	272	236
Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI)	4	2
Samordnad och säker statlig it-drift (SSSID)	77	27
Delsumma	386	295
Intäkter enligt avgiftsförordningen (1992:191)		
Avgifter enligt 4 §	52	56
Avgifter enligt 15 §	1	1
Delsumma	53	57
Övriga ersättningar	0	2
Totalsumma	439	354

I avgiftsintäkterna ingår intäkter från tjänster till Pensionsmyndigheten om 272 miljoner kronor. Försäkringskassan har en överenskommelse med Pensionsmyndigheten om tjänsteleveranser avseende bland annat utbetalningstjänster och it-stöd för handläggning.

Försäkringskassan har ett tidsbegränsat uppdrag från regeringen att erbjuda samordnad och säker it-drift till statliga myndigheter (SSSID). Intäkterna från SSSID har ökat med 50 miljoner kronor jämfört med föregående år vilket beror på att fler myndigheter har anslutit sig till tjänsten.

Not 3 Intäkter av bidrag

	2020	2019
Bidrag från statliga myndigheter	56	41
Bidrag från kommuner och samordningsförbund	18	25
Bidrag från övriga	13	–8
Summa	87	58

Bidragsintäkterna har ökat med 29 miljoner kronor vilket huvudsakligen beror på att Försäkringskassan fått ersättning för höga sjuklönekostnader om 28 miljoner kronor. På grund av pandemin har regelverket för när arbetsgivare kan få ersättning för höga sjuklönekostnader tillfälligt ändrats. I posten ingår även bidrag från Arbetsförmedlingen för anställda om 15 miljoner kronor vilket är en minskning med 11 miljoner kronor jämfört med föregående år.

Not 4 Verksamhetens finansiella intäkter

	2020	2019
Ränta, lån anläggningstillgångar	0	5
Ränteintäkt, räntekonto	–	0
Övriga ränteintäkter	4	0
Summa	4	5

Not 5 Kostnader för personal

	2020	2019
Lönekostnader exkl. arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal	–5 236	–5 100
– varav arvoden	–1	0
Sociala avgifter	–2 317	–2 236
Övriga personalkostnader	–7	–60
Summa	–7 560	–7 396

Personalkostnaderna har ökat med 164 miljoner kronor, vilket motsvarar 2,2 procent. Ökningen beror på ett något högre löneläge, bland annat till följd av lönerevision samt ökade kostnader för pensionspremier. Vissa personalrelaterade kostnader har minskat som en följd av coronapandemin, bland annat kostnader för kurser, konferenser, traktamenten och personalförmåner.

Not 6 Verksamhetens finansiella kostnader

	2020	2019
Räntekostnad, räntekonto	0	–2
Övriga räntekostnader	–1	–1
Summa	–1	–3

Not 7 Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras

	2020	2019
Andra ersättningar		
Ersättning internationell vård pensionärer	112	90
Övrigt	2	0
Finansiella intäkter		
Dröjsmålsränta avseende försäkring	2	1
Ränta på återkravsfordringar	166	135
Nedskrivning ränteintäkter, återkravsfordringar	–30	–37
Summa	252	189

Intäkter av avgifter som inte disponeras av myndigheten har ökat med 63 miljoner kronor i jämförelse med föregående år. Ersättning internationell vård avseende pensionärer har ökat med 22 miljoner kronor jämfört med föregående år. Ersättning avseende internationell vård varierar mellan åren, bland annat beroende på när krav framställs mellan länderna. Ränteintäkter för återkravsfordringar efter nedskrivning har ökat med 38 miljoner kronor vilket beror på att återkravsfordringarna har ökat.

Not 8 Socialavgifter

	2020	2019
Arbetsgivaravgifter	562 672	585 270
Egenavgifter	9 890	9 732
Summa	572 562	595 002

Socialavgifterna har minskat med 22 440 miljoner kronor, vilket motsvarar 3,8 procent. Minskningen beror huvudsakligen på en tidsbegränsad nedsättning av arbetsgivaravgifter och allmän löneavgift under perioden 1 mars till och med 30 juni 2020 som infördes med anledning av coronapandemin.

Not 9 Skatteintäkter

	2020	2019
Särskild löneskatt på pensionskostnader	4 367	4 204
Särskild löneskatt på vissa förvärvsinkomster	539	2 185
Summa	4 906	6 389

Skatteintäkterna har minskat med 1 483 miljoner kronor. Minskningen är främst hänförlig till en regeländring som genomfördes 1 juli 2019 där särskild löneskatt för vissa förvärvsinkomster för personer som fyllt 65 år avskaffades.

Not 10 Erhållna medel från myndigheter för finansiering av bidrag

	2020	2019
Medel från Arbetsförmedlingen	15 762	14 131
Medel från Försvarsmakten	53	99
Medel från övriga myndigheter	29	7
Summa	15 844	14 237

Erhållna medel från Arbetsförmedlingen har ökat med 1 631 miljoner kronor motsvarande 11,5 procent. Erhållna medel finansierar utbetalning av aktivitetsstöd, utvecklingsersättning och etableringsersättning. Coronapandemin har medfört en ökad arbetslöshet och fler personer har ansökt och beviljats förmånerna.

Not 11 Övriga erhållna medel för finansiering av bidrag

	2020	2019
Medel från kommuner	4 456	4 449
Medel från bidragsskyldiga föräldrar avseende underhållsstöd	1 158	1 054
Medel från övriga	237	309
Summa	5 851	5 812

Not 12 Finansiella intäkter avseende transfereringar

	2020	2019
Ränteintäkter, fonder m.m.	29	34
Kursvinster och värdering obligationer	9	14
Summa	38	48

Not 13 Finansiella kostnader avseende transfereringar

	2020	2019
Kursförluster obligationer m.m.	-10	-11
Summa	-10	-11

Not 14 Avsättningar till/upplösning av fonder m.m. för transfererings-ändamål

	Trafiklivräntefonden		Frivilliga yrkesskadefonden		Affärsverksfonden		Fiskarförsäkringsfonden		Summa	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Ingående balans	1 077	1 050	154	151	124	123	2	2	1 357	1 326
Inleverans av medel till inkomstittel	–	–	–	–	–	–	–2	–	–2	–
Årets avsättning till (+)/ upplösning av (–)	20	27	2	3	0	1	–	0	22	31
Utgående balans	1 097	1 077	156	154	124	124	–	2	1 377	1 357

Not 15 UO 10 Ekonomisk trygghet vid sjukdom och funktionsnedsättning

Kostnaderna för utgiftsområde 10 Ekonomisk trygghet vid sjukdom och funktionsnedsättning har ökat med 21 531 miljoner kronor i jämförelse med föregående år. Ökningen förklaras framförallt av de nya och anpassade förmånerna som införts under året med anledning av pandemin. Anpassningen av förmånen Ersättning för höga sjuklönekostnader, som innebär att arbetsgivare får ersättning för stora delar av sina sjuklönekostnader, har medfört en ökning av kostnaderna med 18 407 miljoner kronor. Den nya förmånen Ersättning för karensavdrag har medfört en ökning av kostnaderna med 3 321 miljoner kronor.

Not 16 Årets kapitalförändring

	2020	2019
Anslagsfinansierad verksamhet		
Periodisering underhållsstöd	28	–61
Periodisering återkrav	582	215
Periodisering internationell vård	119	50
Periodisering assistansersättning	4	31
Periodisering ersättning för höga sjuklönekostnader	–1 822	–1
Övriga periodiseringsposter försäkring	7	–9
Delsumma	–1 082	225
Avgiftsbelagd verksamhet		
Periodisering avgiftsbelagd verksamhet	3	–20
Delsumma	3	–20
Summa	–1 079	205

Årets kapitalförändring uppgår till –1 079 miljoner kronor och förklaras framförallt av förändring av periodisering kostnader för ersättning för höga sjuklönekostnader (EHS) på –1 822 miljoner kronor. Kostnaderna för EHS har ökat på grund av de regeländringar som införts med anledning av coronapandemin och som innebär att arbetsgivare får ersättning för stora delar av sina sjuklönekostnader.

Not 17 Immateriella anläggningstillgångar

	2020	2019
Balanserade utgifter för utveckling av it-system		
Ingående anskaffningsvärde	8 014	7 621
Årets anskaffning	360	481
Avgår årets utrantering	-104	-88
Utgående anskaffningsvärde	8 270	8 014
Ingående avskrivningar	-6 561	-6 171
Årets avskrivningar	-486	-470
Avgår årets utrantering	104	80
Utgående avskrivningar	-6 943	-6 561
Bokfört värde	1 327	1 453
Förvärvade licenser, rättigheter m.m.		
Ingående anskaffningsvärde	224	217
Årets anskaffning	13	13
Avgår årets utrantering	-4	-6
Utgående anskaffningsvärde	233	224
Ingående avskrivningar	-206	-205
Årets avskrivningar	-8	-7
Avgår årets utrantering	4	6
Utgående avskrivningar	-210	-206
Bokfört värde	23	18

Immateriella anläggningstillgångar utgörs till största delen av internt upparbetade immateriella anläggningstillgångar. De flesta avser it-stöd för ärendehantering, självbetjäning och automatisering. Anläggningstillgångarna finansieras med lån i Riksgäldskontoret och avskrivningar påbörjas för de egenutvecklade anläggningstillgångarna när dessa driftsätts i Försäkringskassans it-miljö och för licenser vid inköpstillfället. Avskrivningstiden är fem år, se avsnittet Redovisningsprinciper.

Försäkringskassan har kvar vissa it-stöd för pensionshantering även efter Pensionsmyndighetens bildande och vidareutvecklar dessa samt hanterar nyutveckling enligt uppdrag från Pensionsmyndigheten. Pensionsmyndigheten faktureras kostnaderna för de avskrivningar som avser dessa anläggningstillgångar.

Minskningen i bokfört värde är huvudsakligen hänförlig till att vissa indirekta kostnader inte längre hänförs till anskaffningsvärdet för de immateriella anläggningstillgångarna. Under året har nedskrivning skett av tidigare aktiverade belopp med 16 (22) miljoner kronor på grund av utranteringar av immateriella anläggningstillgångar som inte längre används.

Not 18 Förbättringsutgifter på annans fastighet

	2020	2019
Ingående anskaffningsvärde	119	114
Årets anskaffning	16	11
Avgår årets utträngning	-19	-6
Utgående anskaffningsvärde	116	119
Ingående avskrivningar	-92	-90
Årets avskrivningar	-8	-7
Avgår årets utträngning	17	5
Utgående avskrivningar	-83	-92
Bokfört värde	33	27

Not 19 Maskiner och inventarier

	2020	2019
Ingående anskaffningsvärde	1 000	921
Årets anskaffningar	274	205
Avgår årets försäljning/utträngning	-114	-126
Utgående anskaffningsvärde	1 160	1 000
Ingående avskrivningar	-628	-595
Årets avskrivningar	-165	-157
Avgår årets försäljning/utträngning	77	124
Utgående avskrivningar enligt plan	-716	-628
Bokfört värde	444	372

Maskiner och inventarier utgörs till största delen av utrustning för datoranläggningar.

Not 20 Fordringar hos andra myndigheter

	2020	2019
Fordran Pensionsmyndigheten	25 189	24 148
Övrigt	458	445
Utgående balans	25 647	24 593

Not 21 Övriga kortfristiga fordringar

	2020	2019
Fordringar bidragsskyldiga för underhållsstöd, brutto	1 744	1 700
– Nedskrivning	-1 123	-1 101
Återkravsfordringar, brutto	5 883	4 855
– Nedskrivning	-2 987	-2 560
Fordringar internationell vård	414	267
Fordringar hos kommuner för assistansersättning	91	88
Övriga fordringar	21	18
Utgående balans	4 043	3 267

Övriga kortfristiga fordringar har ökat med 776 miljoner kronor, vilket framför allt förklaras av ökade återkravsfordringar. Återkravsfordringar efter nedskrivning har ökat med 602 miljoner kronor varav återkravsfordringar inom assistansersättning har ökat med 243 miljoner kronor.

Not 22 Förutbetalda kostnader

	2020	2019
Förutbetalda hyror	132	123
Förutbetalda it-kostnader	249	227
Övriga förutbetalda kostnader	44	15
Utgående balans	425	365

Not 23 Övriga upplupna intäkter

	2020	2019
Upplupna intäkter internationell vård avseende pensionärer	353	242
Upplupna ränteintäkter avseende återkrav	256	223
Upplupna ränteintäkter avseende fonder	7	11
Övriga upplupna intäkter	6	41
Utgående balans	622	517

Posten har ökat med 105 miljoner kronor, vilket till största delen beror på att upplupna intäkter för internationell vård avseende pensionärer har ökat med 111 miljoner kronor. Reserverade belopp för internationell vård påverkas i hög grad av att betalningarna varierar mellan åren, beroende på när krav på ersättning framställs till respektive gäldenärsland.

Not 24 Avräkning med statsverket

	2020	2019
Uppbörd		
Ingående balans	377	420
Redovisat mot inkomstitel, inkomster	-577 529	-601 486
Redovisat mot inkomstitel, utgifter	752 585	776 144
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	-175 032	-174 701
Fordringar/Skulder avseende Uppbörd	401	377
Anslag i icke räntebärande flöde		
Ingående balans	2 641	2 430
Redovisat mot anslag	230 279	209 398
Medel hänförliga till transfereringar m.m. som betalats till icke räntebärande flöde	-229 925	-209 187
Fordringar/Skulder avseende anslag i icke räntebärande flöde	2 995	2 641
Anslag i räntebärande flöde		
Ingående balans	-3	-362
Återbetalning av anslagsmedel	-	100
Redovisat mot anslag	9 141	9 006
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-9 391	-8 747
Fordringar/Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	-252	-3
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag		
Ingående balans	67	87
Effekt av överföring av semesterlöneskuld till annan myndighet	-	-2
Redovisat mot anslag	-12	-18
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag	55	67
Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto i Riksbanken		
Ingående balans	-24 658	-23 855
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	328 231	313 614
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-734 190	-698 306
Betalningar hänförliga till anslag och inkomstitlar	404 957	383 889
Saldo	-25 660	-24 658
Utgående balans	-22 461	-21 576

Not 25 Obligationer

	2020	2019
Statsobligationer	59	127
Hypoteksobligationer	1 023	862
Övriga obligationer	280	335
Utgående balans	1 362	1 324

Obligationer redovisas till marknadsvärde. Marknadsvärdet 2020 överstiger anskaffningsvärdet med totalt 81 (73) miljoner kronor. Marknadsvärdet för statsobligationer överstiger anskaffningsvärdet med 21 (22) miljoner kronor. För hypoteksobligationer överstiger marknadsvärdet anskaffningsvärdet med 36 (35) miljoner kronor och för de övriga obligationerna överstiger marknadsvärdet anskaffningsvärdet med 24 (16) miljoner kronor.

Not 26 Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret

	2020	2019
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret	718	477
Beviljad kreditram	500	436
Under året utnyttjad kredit	136	–

Not 27 Myndighetskapital

	Statskapital	Balanserad kapitalförändring, anslagsfinansierad verksamhet	Balanserad kapitalförändring, avgiftsfinansierad verksamhet	Kapitalförändring enligt resultaträkningen	Summa
Ingående balans	0	2 739	–	205	2 944
Föregående års kapitalförändring	0	225	–20	–205	–
Årets kapitalförändring				–1 079	–1 079
Summa årets förändring	0	225	–20	–1 284	–1 079
Utgående balans	0	2 964	–20	–1 079	1 865

Not 28 Balanserad kapitalförändring

	2020	2019
Anslagsfinansierad verksamhet		
Periodisering underhållsstöd	620	681
Periodisering återkrav	2 421	2 206
Periodisering internationell vård	–148	–198
Periodisering assistansersättning	88	57
Periodiseringsposter försäkring	–17	–7
Summa anslagsfinansierad verksamhet	2 964	2 739
Avgiftsfinansierad verksamhet		
Periodisering avgiftsbelagd verksamhet	–20	–
Utgående balans	2 944	2 739

Not 29 Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser

	2020	2019
Ingående avsättning	6	6
+ Årets pensionskostnad	0	3
– Årets pensionsutbetalningar	–3	–3
Utgående avsättning	3	6

Not 30 Övriga avsättningar

	2020	2019
Avsättning lokala omställningsmedel		
Ingående avsättning	81	71
Årets förändring	6	10
Utgående avsättning	87	81
Avsättning avtalsförsäkring		
Ingående avsättning	0	1
Årets förändring	11	–1
Utgående avsättning	11	0
Utgående balans	98	81

Övriga avsättningar består främst av lokala omställningsmedel (kompetensväxling) vars syfte är att bidra till åtgärder som ökar eller bibehåller arbetstagarens anställningsbarhet eller ökar förutsättningarna i övrigt till ett längre arbetsliv. Av avsättningen för lokala omställningsmedel beräknas 10 miljoner kronor av utgående avsättning bli reglerade under 2021.

Årets avsättning avtalsförsäkring omfattar tjänstepension för föräldralediga som inte har beräknats korrekt i lönesystemet sedan PA 16 infördes (2017–2020). En utredning har påbörjats men det belopp Försäkringskassan kommer att betala är osäkert. Avsättningen förväntas bli reglerad i sin helhet under 2021.

Not 31 Lån i Riksgäldskontoret

	2020	2019
Ingående skuld	1 791	1 705
Nyupptagna lån,		
– Immateriella tillgångar	420	471
– Materiella tillgångar	290	274
Årets amorteringar	–714	–659
Utgående balans	1 787	1 791

Avser lån i Riksgäldskontoret för investeringar i anläggningstillgångar. Försäkringskassan har disponerat en låneram på 1 990 (2 000) miljoner kronor för lån till anläggningstillgångar. Av brutto upptagna lån avser 1 324 (1 391) miljoner kronor immateriella tillgångar.

Not 32 Övriga krediter i Riksgäldskontoret

	2020	2019
Ingående balans, utnyttjad kredit	140	140
Amorteringar under året	0	0
Utgående balans, utnyttjad kredit	140	140

Försäkringskassan har en övrig kredit som ges med stöd av 7 kap. 6 § budgetlagen (2011:203) för att tillgodose Försäkringskassans behov av likviditet i utbetalning av ersättning för vård i andra länder där regioner har kostnadsansvar enligt lag (2013:514). För år 2020 har Försäkringskassan en kreditram på 170 (170) miljoner kronor för att täcka detta likviditetsbehov.

Not 33 Kortfristiga skulder till andra myndigheter

	2020	2019
Skuld till Arbetsförmedlingen för återkrav m.m.	197	125
Skuld till Pensionsmyndigheten avseende socialavgifter	118	65
Skuld arbetsgivaravgifter	133	137
Övrigt	41	45
Utgående balans	489	372

Not 34 Övriga kortfristiga skulder

	2020	2019
Preliminärskatt pension	815	828
Preliminärskatt dagersättning	2 346	2 030
Skuld Kåpan avseende uppbörd	273	254
Skulder internationell vård	16	87
Personalens källskatt	114	118
Övrigt	28	35
Utgående balans	3 592	3 352

Not 35 Upplupna kostnader

	2020	2019
Internationell vård, tandvård och andra försäkringskostnader	2 205	383
Semesterlöneskuld	560	506
Upplupna löner	43	8
Övriga upplupna förvaltningskostnader	34	41
Utgående balans	2 842	938

Upplupna kostnader har ökat med 1 904 miljoner kronor, huvudsakligen på grund av ökad reservering om 1 822 miljoner kronor avseende förmånen ersättning för höga sjuklönekostnader. På grund av coronapandemin har regelverket för när arbetsgivare kan få ersättning för höga sjuklönekostnader ändrats under 2020. Utbetalning sker till Skatteverket i januari 2021.

Not 36 Oförbrukade bidrag

	2020	2019
Oförbrukade bidrag från annan statlig myndighet	28	0
Övriga oförbrukade bidrag	6	1
Utgående balans	34	1
Oförbrukade bidrag från annan statlig myndighet beräknas tas i anspråk inom följande tidsintervall:		
– inom tre månader	1	0
– tre månader till ett år	0	–
– mer än ett år till tre år	27	–

Oförbrukade bidrag har ökat med 33 miljoner kronor. Ökningen avser främst periodisering av bidragsmedel som Försäkringskassan erhållit från Kammarkollegiet för att finansiera kostnader för personlig skyddsutrustning till assistansanordnare med anledning av coronapandemin. Ett belopp om 50 miljoner kronor utbetalades till Försäkringskassan i december och till och med 31 december 2020 har 23 miljoner kronor betalats ut till assistansanordnare.

Not 37 Utnyttjade anslagskrediter

Anslag	Beviljad kredit	Utnyttjad kredit
10 1:1 ap.8 Sjukpenning respektive rehabiliteringspenning i särskilda fall	9	4
10 1:2 ap.5 Aktivitets- och sjukersättningar	1 596	484
10 1:2 ap.6 Bostadstillägg till personer med aktivitets- och sjukersättningar	250	149
10 1:5 ap.3 Ersättning inom det statliga personskadeskyddet	2	1
12 1:1 ap.4 Tilläggsbelopp vid familjeförmån	1	1
12 1:3 ap.1 Underhållsstöd	131	8
Summa	1 989	647

Not 38 9 1:4 ap.1 Statligt tandvårdsstöd

Utfallet för statligt tandvårdsstöd uppgick till 5 956 miljoner kronor, vilket är 1 105 miljoner kronor (15,7 procent) lägre än tilldelade medel. På grund av coronapandemin minskade besöksfrekvensen drastiskt, framförallt i början av pandemin. Under 2020 minskade antalet besök med 1,6 miljoner, motsvarande 17 procent.

Not 39 9 1:6 ap.27 Statlig ålderspensionsavgift för smittbärrpenning

Anslagsposten tillfördes ytterligare 51 miljoner kronor under året med anledning av coronapandemin då det antogs att antalet individer som har rätt till smittbärrpenning skulle öka kraftigt.

Not 40 9 1:6 ap.37 Smittbärrpenning

Anslagsposten tillfördes ytterligare 519 miljoner kronor under året med anledning av coronapandemin då det antogs att antalet individer som har rätt till smittbärrpenning skulle öka kraftigt. Utfallet blev dock mycket lägre och uppgick till 75 miljoner kronor, vilket är 452 miljoner kronor (85,7 procent) lägre än tilldelade medel.

Not 41 9 1:7 ap.1 Sjukvård i internationella förhållanden

Utfallet för sjukvård i internationella förhållanden uppgick till 495 miljoner kronor, vilket är 53 miljoner kronor (9,6 procent) lägre än tilldelade medel. Ingående överföringsbelopp uppgick till -27 miljoner kronor och under året tillfördes anslagsposten 50 miljoner kronor, främst beroende på att ersättning till andra länder för vård av pensionärer som är försäkrade i Sverige men valt att bosätta sig i annat EES-land beräknades öka.

Not 42 9 4:3 ap.1 Bilstöd till personer med funktionsnedsättning

Utfallet för bilstöd till personer med funktionsnedsättning uppgick till 136 miljoner kronor, vilket är 127 miljoner kronor (48,3 procent) lägre än tilldelade medel. Det lägre utfallet kan dels förklaras av att ansökningsprocessen tagit längre tid på grund av coronapandemin, dels av att den regeländring som trädde ikraft i oktober 2020 sannolikt gjorde att många väntade med att skicka in sin ansökan tills det nya regelverket började gälla. De nya reglerna syftar till att öka stödets ändamålsenlighet men de ekonomiska konsekvenserna av lagändringen påverkade inte årets utfall som förväntat.

Not 43 9 4:4 ap.1 Kostnader för statlig assistansersättning

Utfallet för statlig assistansersättning uppgick till 23 528 miljoner kronor, vilket är 923 miljoner kronor (3,8 procent) lägre än tilldelade medel. Under 2020 var antalet utbetalda timmar i förhållande till antalet på förhand beviljade timmar något lägre än 2019, vilket har haft en minskande effekt på utgifterna. Andra viktiga orsaker till avvikelserna är att det genomsnittliga antalet assistanstimmar per mottagare ökade i en långsammare takt än vad som tidigare prognostiserats samt att antalet mottagare i ersättningen överskattades.

Not 44 10 1:1 ap.5 Boendetillägg

Utfallet för boendetillägg uppgick till 224 miljoner kronor, vilket är 3 miljoner kronor (0,9 procent) lägre än tilldelade medel. Anslagsposten tillfördes 24 miljoner kronor under året genom omDispositionering från anslaget 10 1:1 ap.21 Sjukpenning. Utgiftsökningen beror på att både antalet mottagare och genomsnittsansättningen per mottagare ökat.

Not 45 10 1:1 ap.15 Närståendepenning

Utfallet för närståendepenning uppgick till 164 miljoner kronor, vilket är 23 miljoner kronor (12,1 procent) lägre än tilldelade medel. Anslagsposten tillfördes ytterligare 12 miljoner kronor under året genom om disponering från anslaget 10 1:1 ap.21 Sjukpenning. Utgifterna blev lägre än prognostiserat, sannolikt en effekt av pandemin som periodvis medförde besöksförbud på äldreboenden.

Not 46 10 1:1 ap.18 Statlig ålderspensionsavgift för sjukpenning

Anslagsposten tillfördes ytterligare 1 180 miljoner kronor under året med anledning av regelförändringar och förväntat ökat utnyttjande av sjukförsäkringen med anledning av coronapandemin.

Not 47 10 1:1 ap.20 Arbetshjälpmedel m.m.

Utfallet för arbetshjälpmedel m.m. uppgick till 130 miljoner kronor, vilket är 20 miljoner kronor (13,1 procent) lägre än tilldelade medel. En möjlig förklaring är att det är en effekt av coronapandemin. Det är fler som arbetar hemma på distans och då finns sannolikt inte samma behov av hjälpmedel. En annan förklaring kan vara att man på grund av pandemin avvaktar med att ansöka om hjälpmedel.

Not 48 10 1:1 ap.21 Sjukpenning

Utfallet för sjukpenning uppgick till 36 941 miljoner kronor, vilket är 7 081 miljoner kronor (16,1 procent) lägre än tilldelade medel. Anslagsposten tillfördes 11 360 miljoner kronor under året för nya förmåner, regeländringar och ett förväntat ökat nyttjande av sjukförsäkringen med anledning av coronapandemin. Under året infördes två nya förmåner, ersättning för karensavdrag och viss förebyggande sjukpenning till riskgrupper. Utgifterna för dessa två förmåner uppgick till 3 321 miljoner kronor respektive 194 miljoner kronor. De totala utgifterna blev lägre än beräknat, främst på grund av lägre nyttjande än prognostiserat.

Not 49 10 1:2 ap.5 Aktivitets- och sjukersättningar

Utfallet för aktivitets- och sjukersättningar uppgick till 32 325 miljoner kronor, vilket är 405 miljoner kronor (1,3 procent) högre än tilldelade medel. Ingående överföringsbelopp uppgick till -79 miljoner kronor. Att utgifterna för aktivitets- och sjukersättningar översteg tilldelade medel kan förklaras av att prognoserna under 2019 underskattade medelersättningen i aktivitetsersättningen. Dessutom ökade inflödet till aktivitetsersättningen för nedsatt arbetsförmåga under året från att tidigare år ha minskat.

Not 50 10 1:3 ap.2 Merkostnadsersättning

Utfallet för merkostnadsersättning uppgick till 112 miljoner kronor, vilket är 31 miljoner kronor (21,9 procent) lägre än tilldelade medel. Den genomsnittliga handläggningstiden och antalet pågående ärenden har ökat vilket innebär att beviljande och utgifter förskjuts.

Not 51 10 1:6 ap.5 Rehabiliteringsinsats i samarbete mellan Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen

Utfallet för anslagsposten uppgår till 616 miljoner kronor, vilket är 84 miljoner kronor (12,0 procent) lägre än tilldelade medel. Anslagsposten får användas för utgifter för samverkan inom rehabiliteringsområdet mellan Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen. Arbetsförmedlingen har i stor utsträckning inte förbrukat sina tilldelade medel för programkostnader under året. Under 2020 har ett arbete pågått tillsammans med Arbetsförmedlingen för att medlen ska nyttjas bättre under kommande år.

Not 52 10 1:6 ap.8 Arbetsplatsinriktat rehabiliteringsstöd

Utfallet för anslagsposten uppgår till 54 miljoner kronor, vilket är 121 miljoner kronor (69,2 procent) lägre än tilldelade medel. Anslagsposten har minskats med 43 miljoner kronor under året. Antalet arbetsgivare som ansöker om bidraget har ökat för varje år. En möjlig förklaring till att anslagsutfallet är lägre än tilldelade medel är den beloppsbegränsning på 200 000 kronor per arbetsgivare som infördes 1 juli 2018. Tidigare saknades beloppsbegränsning per arbetsgivare och stora arbetsgivare kunde beviljas större belopp per år.

Not 53 10 1:6 ap.9 Försäkringsmedicinska utredningar

Utfallet för försäkringsmedicinska utredningar uppgår till 191 miljoner kronor, vilket är 59 miljoner kronor (23,5 procent) lägre än tilldelade medel. Såväl antalet beställda som utförda utredningar har påverkats av coronapandemin. Vissa regioner som själva utför försäkringsmedicinska utredningar har haft svårt att prioritera dessa på grund av coronapandemin vilket är en orsak till att färre utredningar har genomförts.

Not 54 10 1:7 ap.1 Ersättning för höga sjuklönekostnader

Utfallet för ersättning för höga sjuklönekostnader uppgår till 17 675 miljoner kronor, vilket är 3 365 miljoner kronor (16,0 procent) lägre än tilldelade medel. Anslagsposten har tillförts 19 850 miljoner kronor i ytterligare anslagsmedel under året med anledning av de regeländringar som infördes på grund av coronapandemin. Under perioden april till juli har arbetsgivare fått ersättning för hela sjuklönekostnaderna. Från augusti till december har kostnaderna för sjuklön ersatts enligt olika procentsatser beroende på hur höga de varit.

Not 55 10 2:1 ap.1 Försäkringskassan förvaltningsmedel

Utfallet för förvaltningsmedel uppgick till 9 141 miljoner kronor, vilket är 250 miljoner kronor (2,7 procent) lägre än tilldelade medel. Från 2019 finns ett anslagssparande om 2,6 miljoner kronor. Under året har anslagsposten tillförts ytterligare medel vid tre tillfällen, framförallt med anledning av coronapandemin. Under första halvåret fattades beslut om tilläggsanslag om 130 miljoner kronor avsedda för hantering av beslutade regeländringar av ersättning för höga sjuklönekostnader och nya förmånen ersättning för karensavdrag samt 283 miljoner kronor avsedda för införandet av tillfälliga riskgruppsförmåner. I slutet av november fattades beslut om ytterligare tilläggsanslag om 170 miljoner kronor. Av dessa var 150 miljoner kronor avsedda för ökade kostnader på grund av pandemin som medfört ett kraftigt ökat inflöde av ärenden för flera förmåner. Pandemin har också skapat behov av att stärka Försäkringskassans tekniska system i större omfattning än vad som tidigare har beräknats. Resterande 20 miljoner kronor var avsedda för förstärkning av myndighetens kontrollarbete av felaktiga utbetalningar.

Not 56 12 1:1 ap.4 Tilläggsbelopp vid familjeförmån

Utfallet för anslagsposten uppgick till 25 miljoner kronor, vilket är 0,7 miljoner kronor (3,0 procent) högre än tilldelade medel. Utgifterna för tilläggsbeloppet för familjeförmåner varierar mycket per månad och därför är osäkerheten i prognosen stor. Under året tillfördes anslaget ytterligare 2,8 miljoner kronor genom omdisponering från anslaget 12 1:1 ap.2 Flerbarnstillägg.

Not 57 12 1:2 ap.8 Statlig ålderspensionsavgift för tillfällig föräldrapenning

Anslagsposten tillfördes ytterligare 159 miljoner kronor under året med anledning av coronapandemin och därmed ett förväntat ökat utnyttjande av tillfällig föräldrapenning.

Not 58 12 1:2 ap.9 Föräldrapenning

Utfallet för föräldrapenning uppgick till 32 058 miljoner kronor, vilket är 2 185 miljoner kronor (6,4 procent) lägre än tilldelade medel. Uttaget av föräldrapenningsdagar minskade till en ny lägre nivå under maj 2020, detta skulle kunna förklaras av bland annat fler permitteringar och ökad arbetslöshet till följd av coronapandemin.

Not 59 12 1:2 ap.11 Tillfällig föräldrapenning

Utfallet för tillfällig föräldrapenning uppgick till 9 019 miljoner kronor, vilket är 703 miljoner kronor (7,2 procent) lägre än tilldelade medel. Under året tillfördes anslaget ytterligare 1 581 miljoner kronor på grund av coronapandemin, dock har nyttjandet av förmånen blivit lägre än förväntat.

Not 60 12 1:4 ap.1 Adoptionsbidrag

Utfallet för adoptionsbidrag uppgick till 9 miljoner kronor, vilket är 11 miljoner kronor (55,8 procent) lägre än tilldelade medel. De internationella adoptionsprocesserna innebär ofta resande och en viss tids uppehåll utomlands och i och med globala reserestriktioner på grund av coronapandemin har många av adoptionsprocesserna delvis eller helt avstannat. Även en del uppstartsverksamhet för att påbörja adoptionsprocesser via kommuner runt om i landet har antingen stängts ner tillfälligt eller skjutits upp till följd av omprioriteringar i pandemins spår. Det gör att antalet barn som anlänt under 2020 nästan halverats jämfört med 2019, vilket medfört att antalet bidragsutbetalningar också sjunkit.

Not 61 12 1:6 ap.2 Omvårdnadsbidrag

Utfallet för omvårdnadsbidrag uppgick till 1 601 miljoner kronor, vilket är 390 miljoner kronor (19,6 procent) lägre än tilldelade medel. Produktionstakten i handläggningen under senare delen av året överskattades. Produktionstakten påverkar utgifterna och särskilt de retroaktiva utbetalningar som utgör en väsentlig del av omvårdnadsbidraget.

Not 62 12 1:6 ap.4 Vårdbidrag för funktionshindrade barn

Utfallet för vårdbidrag för funktionshindrade barn uppgick till 1 960 miljoner kronor, vilket är 341 miljoner kronor (14,8 procent) lägre än tilldelade medel. I juli 2020 infördes en regeländring, vilken innebar att Försäkringskassan kunde förlänga vårdbidrag för de som ansökt om omvårdnadsbidrag eller merkostnadsersättning. Hur mycket utgifterna skulle öka med anledning av förlängningarna överskattades.

Not 63 12 1:8 ap.2 Bostadsbidrag

Utfallet för bostadsbidrag uppgick till 5 284 miljoner kronor, vilket är 553 miljoner kronor (9,5 procent) lägre än tilldelade medel. Vid årets ingång fanns ett negativt ingående överföringsbelopp på 108 miljoner kronor som påverkar totalt disponibelt belopp. Utgifterna har ökat under 2020 på grund av coronapandemin och under året tillfördes 1 091 miljoner kronor ytterligare i anslagsmedel, dels till följd av att antal mottagare har ökat med anledning av ökad arbetslöshet, dels till följd av en regeländring som medförde ökade bidrag till barnfamiljer under perioden 1 juli till 31 december. Utgifterna för tilläggsbidrag till barnfamiljer uppgick till 578 miljoner kronor. Antalet mottagare av bostadsbidrag har inte ökat i den takt som förväntades.

Not 64 Finansieringsanalys, verksamhetens kostnader

	2020	2019
Kostnader enligt resultaträkningen	-9 880	-9 674
<i>Justeringar</i>		
Avskrivningar och nedskrivningar	667	664
Realisationsförluster	3	1
Förändring av avsättningar	14	9
Verksamhetens kostnader	-9 196	-9 000

Not 65 Finansieringsanalys, medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet

	2020	2019
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet	-577 529	-601 486
<i>Justeringar</i>		
Inleverans av medel avseende Fiskarförsäkringsfonden	-2	-
Summa	-577 531	-601 486

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 resultatredovisningsavsnittet Medarbetare och kompetensförsörjning.

Ledande befattningshavares förmåner samt skattepliktiga ersättningar till styrelsen

För Generaldirektör Nils Öberg har lön och övriga förmåner under 2020 uppgått till 2 026 390 kronor. Pensionsvillkoren är enligt PA 16.

För överdirektör Maria Rydbeck har lön och övriga förmåner under 2020 uppgått till 1 372 726 kronor. Pensionsvillkoren är enligt PA 16.

Till styrelsen har det utgått arvoden med 255 833 kronor. Av tabellen framgår styrelsens arvoden och antal styrelsemöten.

	Arvode, kr	Antal möten
Anita Johansson, tf ordförande (20200101–20201231)	110 000	10/10
Ella Niia	50 000	8/10
Jörgen Olofsson	50 000	10/10
Ingrid Burman (20200101–20201201)	45 833	9/10
Clas Olsson (20200101–20200331)	–	3/10
Göran Stiernstedt (20200101–20200331)	–	3/10
Nils Öberg, generaldirektör	–	10/10

Nya styrelseledamöter förordnade från 1 januari 2021

Heidi Stensmyren, ordförande
Ulrika Liljeberg, ledamot
Lotta Vahlne Westerhäll, ledamot
Erland Olauson, ledamot

Generaldirektör Nils Öberg, Ella Niia och Jörgen Olofsson kvarstår som styrelseledamöter under 2021.

Sidouppdrag för ledande befattningshavare och styrelse

Generaldirektör Nils Öberg var under 2020 styrelseledamot i Riksgäldskontorets styrelse.

Överdirektör Maria Rydbeck hade inga sidouppdrag under 2020.

Heidi Stensmyren var under 2020 styrelseordförande i Läkartidningen Förlag AB samt styrelseledamot i Folksam ömsesidig sakförsäkring och i Statens beredning för medicinsk och social utvärdering.

Anita Johansson var under 2020 styrelseledamot i Mittuniversitetet och i Kyrkholmen konsult AB, samt suppleant i Kåpan Pensioner.

Ingrid Burman var under 2020 ordförande i Pensionsmyndighetens styrelse.

Ella Niia hade inga sidouppdrag under 2020.

Jörgen Olofsson var under 2020 styrelseledamot i Miljömärkning Sverige AB.

Ulrika Liljeberg var under 2020 styrelseordförande i Leksands kommunstyrelse och Leksandsbostäder AB samt styrelseledamot i Dala Energi AB, Upphandlingsmyndighetens insynsråd, Dalhalla Förvaltning AB till den 30 november och Högskolan Dalarna till 30 april.

Lotta Vahlne Westerhäll hade inga sidouppdrag under 2020.

Erland Olauson var under 2020 styrelseledamot i Startkraft AB och Insynsrådet för Medlingsinstitutet.

Intern styrning och kontroll

I detta avsnitt redovisas Försäkringskassans bedömning av processen för intern styrning och kontroll.

Försäkringskassans verksamhet omfattas av förordningen (2007:603) om intern styrning och kontroll. Med intern styrning och kontroll menas den process som ska säkerställa att myndigheten med rimlig säkerhet fullgör sina uppgifter, uppnår verksamhetens mål och uppfyller kraven i 3 § myndighetsförordningen (2007:515). Intern styrning och kontroll ska även förebygga att verksamheten utsätts för korruption, otillbörlig påverkan, bedrägeri och andra oegentligheter. Myndighetsledningen ska säkerställa att det finns en god intern miljö som skapar förutsättningar för en väl fungerande process för intern styrning och kontroll.

Bedömningen av intern styrning och kontroll baseras på uppföljningar av årets genomförda riskhantering, avdelningschefers intyganden i form av självutvärderingar, efterlevnaden av styrande dokument, systematisk kvalitetsutveckling, säkerhet och överträdelser samt iakttagelser från intern och extern revision. I bedömningen ingår även hanteringen av de brister och förbättringsområden som redovisades i årsredovisningen 2019.

Modell och miljö för intern styrning och kontroll

Försäkringskassan har en etablerad modell för intern styrning och kontroll. Det går att med rimlig säkerhet säga att modellen tillämpas och att den interna miljön är ändamålsenlig.

Modellen beskrivs i en policy och i riktlinjer för intern styrning och kontroll. Riktlinjerna tillsammans med generaldirektörens arbetsordning anger hur ansvaret för intern styrning och kontroll är fördelat inom organisationen. Riktlinjerna reglerar vad som ska ingå i uppföljningen av intern styrning och kontroll och att det inom varje avdelning ska finnas en tydligt definierad funktion för intern styrning och kontroll samt riskhantering. Policyn och riktlinjerna kompletteras med anvisningar och metodstöd för arbetet med riskhantering, uppföljning och rapportering.

Under året har såväl policyn som riktlinjerna omarbetats. Policyn har fastställts av styrelsen och är anpassad efter justeringarna i förordningen (2007:603) om intern styrning och kontroll som trädde i kraft i januari 2019 samt Försäkringskassans gemensamma principer för policydokument. Dessutom har vi implementerat ett nytt myndighetsgemensamt verktyg för dokumentation och uppföljning av risker och åtgärder. Verktyget har tillämpats under året med gott resultat.

Miljön för intern styrning och kontroll på Försäkringskassan utgår från den statliga värdegrunden och innefattar de interna förutsättningar som behövs för att myndigheten ska kunna fullgöra sina uppdrag och nå de övergripande målen. Förutsättningarna är bland annat fördelning av ansvar och befogenheter, organisering av verksamheten, kompetens hos medarbetarna samt etik och förhållningssätt.

Riskhantering är centralt i intern styrning och kontroll. På Försäkringskassan är riskhantering obligatorisk på både avdelnings- och verksamhetsområdesnivå och ska inte bara vara en del i planering och uppföljning av verksamheten, utan även göras inför alla väsentliga administrativa beslut och beslut om att förändra tillämpningen av socialförsäkringen. Riskanalyser ska genomföras regelbundet i alla verksamhetskritiska processer. Avdelningars och verksamhetsområdets riskhantering kompletteras också med riskhantering för vissa specifika områden, som till exempel i arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar.

En annan viktig del av intern styrning och kontroll är det förebyggande arbetet mot korruption och andra oegentligheter. Arbetet sker bland annat genom utbildningar i etik och statens värdegrund, obligatoriska säkerhetsutbildningar och dilemmadiskussioner. Att hålla kunskapen om den statliga värdegrunden på en god nivå och att följa upp efterlevnaden av styrdokument är ett ständigt pågående arbete.

Årets uppföljning av intern styrning och kontroll

Årets uppföljning har inte påvisat några väsentliga brister eller nya förbättringsområden.

Under pandemin har vi prioriterat att utreda, bedöma och betala ut ersättning till de försäkrade. Som en konsekvens av det har färre uppföljningar av kvaliteten i handläggningen gjorts för merparten av förmånerna, och vi har därför inte tillräckliga kunskapsunderlag för att bedöma nivån eller utvecklingen av den rättsliga kvaliteten för 2020. Nedprioriteringarna av kvalitetsuppföljningarna påverkar dock inte Försäkringskassans möjlighet att bedöma den interna styrningen och kontrollen. Vi bedömer inte heller att nedprioriteringarna utgör en väsentlig brist eller ett förbättringsområde i den interna styrningen och kontrollen eftersom arbete under året har skett i enlighet med Försäkringskassans pandemiplan. De uppföljningar, kvalitetsindikatorer och övriga kunskapsunderlag som finns tillgängliga indikerar inte heller att kvaliteten i handläggningen har försämrats.

Nedan redogör vi kortfattat för delar av årets uppföljning och utvecklingen av förra årets förbättringsområden.

Årets riskhantering

Årets riskhantering har präglats av coronapandemin. Pandemin har på olika sätt medfört risker i medarbetarnas arbetsmiljö, risker för felaktiga utbetalningar och inom utvecklingsverksamheten.

I många fall har vi under året identifierat risker och vidtagit åtgärder som lett till att värderingen av riskerna succesivt har kunnat sänkas. Men det finns också risker som trots åtgärderna fortfarande har en hög värdering av sannolikhet och konsekvens, och därför kommer att finnas med i riskhanteringen även 2021. Det gäller risker inom informationssäkerhet, verksamhetsutveckling med it-inslag och kompetensförsörjning. Detta är i sig inte tecken som tyder på brister i den interna styrningen och kontrollen, utan snarare en konsekvens av att åtgärderna är omfattande och tar tid eller kräver mycket resurser att genomföra. Flera av riskerna kommer också att finnas kvar och vara svåra att påverka i någon större utsträckning så länge pandemin pågår.

Under 2020 har myndighetens övergripande riskbild löpande rapporterats till styrelsen. Styrelsen har därmed kunnat diskutera riskområdena och dess utveckling, hur riskåtgärderna fungerat samt ta ställning till riskbedömningarna. Sammanställningen över väsentliga riskområden ger en bra översikt av myndighetens totala riskbild och riskhantering samt ger styrelsen förutsättningar att följa riskhanteringen på en aggregerad nivå.

Styrande dokumenters ändamålsenlighet och efterlevnad

Försäkringskassans administrativa styrdokument anger överenskomna arbetssätt och krav inom en rad olika områden. Det är viktigt att styrdokumenterna är ändamålsenligt utformade och att de efterlevs. Därför följs de upp regelbundet.

Årets uppföljning visar att alla berörda avdelningar har följt upp de administrativa styrdokument som de ansvarar för och att dokumenten huvudsakligen efterlevs, även om det finns ett par undantag. Uppföljningen visar också att det finns några dokument som är i stort behov av revidering.

En mindre översyn av processen för att följa upp ändamålsenlighet och efterlevnad av de styrande dokumenten genomfördes också under året. Uppföljningen visar att processen behöver utvecklas ytterligare – ett arbete som kommer att genomföras under 2021.

Identifierade förbättringsområden

Uppföljningen av intern styrning och kontroll för verksamhetsåret 2019 ledde till att tre förbättringsområden redovisades i årsredovisningen för det året: handläggningen av omprövningar, verksamhetsutveckling med it-inslag och informationssäkerhet. En rad åtgärder har sedan genomförts inom dessa områden under 2020, och det stora flertalet av dem har också gett effekt. Några åtgärder har ännu inte gett effekt, men förväntas göra det på sikt. Det återstår också vissa åtgärder att genomföra.

Handläggningen av omprövningar bedöms efter uppföljning och utvärdering av den interna styrningen och kontrollen för 2020 vara ett hanterat område. De insatser som gjorts 2020 och tidigare har lett till en positiv utveckling, och de variationer som förekommer i handläggningstiderna är inte längre en fråga om bristfällig intern styrning och kontroll.

Det andra förbättringsområdet var förmågan att leda och styra verksamhetsutveckling med it-inslag. Ett antal åtgärder för att förtydliga organisation och ansvar vidtogs redan 2019, och arbetet har fortsatt under 2020. Bland annat ingår verksamhetsutveckling med it-inslag nu som en integrerad del i verksamhetsplaneringen. Strukturer har skapats som syftar till att ge förutsättningar för samarbete och samplanering över olika ansvarsgränser. Det återstår fortfarande en del arbete med att omsätta och tillämpa struktur- och ansvarsförändringarna i praktiken, men utifrån den grund som lagts och de åtgärder som genomförts bedömer vi att området nu är hanterat.

Läs mer om verksamhetsutveckling med it-inslag i avsnittet Verksamhetsutveckling.

Informationssäkerhet

Det tredje förbättringsområdet från 2019 var informationssäkerhet, och här kvarstår en del arbete innan området kan anses fullt ut hanterat. Försäkringskassan hanterar stora mängder information och informationssäkerhetsområdet är därför omfattande. Trots att en rad åtgärder har genomförts genom åren har det i de senaste årsredovisningarna funnits anledning att redovisa behov av förbättringar i intern styrning och kontroll inom informationssäkerheten.

Under 2020 har utvecklingsinsatserna inom området därför fortsatt. Förutsättningarna för god informationssäkerhet har förbättrats genom insatser på säkerhetsskyddsområdet och genom nya styrande dokument. Men det behövs ytterligare förbättringar, framförallt när det gäller Försäkringskassans ledningssystem för säkerhet och arbetet med informationsklassning. Ledningssystemet för säkerhet beskriver väsentliga processer för informationssäkerheten och behöver utvecklas. Informationsklassning är en förutsättning för att informationen som hanteras ska få rätt skydd. Nu är merparten av de högst prioriterade förmånerna klassade, men även de förmåner som har lägre prioritet måste klassas.

Samlad bedömning

Försäkringskassan har en ändamålsenlig intern miljö och en etablerad modell för intern styrning och kontroll. Utifrån årets uppföljning går det att med rimlig säkerhet bedöma den interna styrningen och kontrollen inom myndigheten.

Den samlade uppföljningen av Försäkringskassans interna styrning och kontroll 2020 visar inte att det finns några väsentliga brister. Däremot kan informationssäkerhetsområdet förbättras enligt vad som framgår ovan.

Beslut om årsredovisningen

Årsredovisningen har fastställts genom styrelsens beslut den 17 februari 2021.

Vi bedömer att den interna styrningen och kontrollen vid myndigheten har varit betryggande under den period som årsredovisningen avser.

Vi intygar att årsredovisningen ger en rättvisande bild av verksamhetens resultat samt av kostnader, intäkter och myndighetens ekonomiska ställning.

Heidi Stensmyren
ordförande

Ulrika Liljeberg

Ella Niia

Erland Olauson

Jörgen Olofsson

Lotta Vahlne Westerhäll

Nils Öberg
generaldirektör
Försäkringskassan

Förmånsförteckning

Aktivitetsersättning – till den som är högst 29 år och på grund av en funktionsnedsättning behöver längre tid för att avsluta sin skolgång eller har nedsatt arbetsförmåga i minst ett år.

Aktivitetsstöd – till den som deltar i aktiviteter i ett arbetsmarknadspolitiskt program hos Arbetsförmedlingen.

Assistansersättning – till den som har en omfattande funktionsnedsättning och därför behöver personlig assistans för att klara sin vardag. De 20 första assistanstimmarna bekostas av kommunen. Resterande timmar bekostas av Försäkringskassan.

Barnbidrag – till föräldrar som har barn under 16 år eller äldre barn som går i grundskolan. I barnbidrag ingår även förlängt barnbidrag och flerbarnstillägg.

Bostadsbidrag – till barnfamiljer och till ungdomar som är 18–28 år om de har låga inkomster.

Ersättning för höga sjuklönekostnader – till arbetsgivaren som kompensation för sjuklönekostnad som överstiger en viss andel av den totala lönekostnaden.

Ersättning för karensavdrag – till den som är anställd och har fått karensavdrag på sin sjuklön och till egenföretagare som har karens i sjukperiodens början.

Etableringsersättning – till den som deltar i aktiviteter i det arbetsmarknadspolitiska programmet etableringsinsatser sedan den 1 januari 2018. För tid före den 1 januari 2018 kunde etableringsersättning ges till nyanlända med etableringsplan efter beslut från Arbetsförmedlingen.

Föräldrapenning – till föräldrar när de avstår från arbete under tiden de vårdar barn. Ersättningen ska underlätta för föräldrar att kombinera förvärvsarbete med familjeliv.

Merkostnadsersättning – till personer som har merkostnader med anledning av sitt eller sitt barns funktionsnedsättning. Om ett barn som inte har fyllt 21 år och har en underhållsskyldig förälder ska merkostnadsersättningen betalas till föräldern och inte till barnet. Två föräldrar kan ha rätt till merkostnadsersättning för ett barn.

Omvårdnadsbidrag – till föräldrar till barn med funktionsnedsättning. Bidraget ska förbättra föräldrarnas ekonomiska förutsättningar att tillgodose barnets behov av omvårdnad och tillsyn till följd av en funktionsnedsättning. Två föräldrar kan ha rätt till omvårdnadsbidrag för ett barn till och med juni det år barnet fyller 19 år.

Ersättning till riskgrupper – består av två separata förmåner: viss förebyggande sjukpenning och viss smittbärrpenning. Förmånerna ger ersättning till personer, eller deras anhöriga, som tillhör en riskgrupp och därmed riskerar att bli allvarligt sjuka av covid-19.

Sjukersättning – till den som är 30–64 år och har stadigvarande nedsatt arbetsförmåga. Ersättningen beviljas alltid tills vidare.

Sjukpenning – till den som har tillfälligt nedsatt arbetsförmåga på grund av sjukdom eller skada.

Smittbärarersättning – till den som inte kan arbeta på grund av att hen är eller kan vara smittad av en allmänfarlig sjukdom och avstängd av läkare. Ersättning kan lämnas i form av smittbärarpenning och reskostnadsersättning i samband med vårdbesök.

Statligt tandvårdsstöd – består av allmänt tandvårdsbidrag, särskilt tandvårdsbidrag samt ett högkostnadsskydd. Allmänt tandvårdsbidrag ges per kalenderår beroende på patientens ålder. Särskilt tandvårdsbidrag ges halvårsvis till patienter med sjukdomar eller funktionsnedsättningar som innebär en risk för försämrad tandhälsa. Högkostnadsskyddet innebär att ersättning ges för 50–85 procent av patientens kostnader över 3 000 kronor.

Tillfällig föräldrapenning – till den som tillfälligt behövt avstå från arbete för att ta hand om ett sjukt eller smittat barn eller vid läkarbesök och när barn har avlidit. I samband med barns födelse kan tillfällig föräldrapenning även betalas ut för tio dagar till den andra föräldern.

Underhållsstöd – till separerad förälder med barn under 18 år eller studerande under 20 år, om den andra föräldern inte betalar underhåll alls, betalar ett lägre belopp än underhållsstödet eller inte betalar i tid.

Utvecklingsersättning – till den som är under 25 år, deltar i ett arbetsmarknadspolitiskt program och inte uppfyller villkoren för att rätt till a-kassa.

