

Svar på regeringsuppdrag

Rapport – Återrapporteringskrav omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning

Försäkringskassan 2021

Datum: 2021-10-18

Återrapporteringskrav omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning

1.0

FK2021/009598

Innehåll

Sammanfattning	3
Inledning	4
Bakgrund	4
Utveckling av ärendebalanser	5
Inflöde av ärenden.....	7
Antal avslutade ärenden.....	9
Handläggningstider	11
Produktivitet – antal beslut per årsarbetskraft.....	12
Bemanning	14

Sammanfattning

I denna återrapportering redovisas utvecklingen i handläggningen av omvårdnadsbidrag, merkostnadsersättning, vårbidrag samt handikappersättning. Utvecklingen redovisas utifrån sex indikatorer; antalet inkommande respektive beslutade ärenden, handläggningstider, ärendebalanser, produktivitet per årsarbetare samt antalet årsarbetare. Återrapporteringen sker enligt återrapporteringskrav i myndighetens regleringsbrev för budgetåret 2021.

Inflödet av ansökningar om omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning har sedan försäkringarnas ikraftträdande den 1 januari 2019 varit större än vad tillgänglig handläggningsskapacitet kunnat hantera. Detta har medfört stora ärendebalanser och långa handläggningstider. Grundorsakerna till problemen är den korta förberedelsetiden inför lagändringen, övergångsbestämmelsernas ursprungliga utformning samt att Försäkringskassan tilldelades otillräcklig finansiering för att administrera försäkringarna.

För att hantera situationen arbetar Försäkringskassan utifrån en handlingsplan med målsättningen att rimliga handläggningstider, motsvarande 90 dagar, ska uppnås senast under 2023.

Progressen i förhållande till denna målsättning bedöms som mycket god. Antalet ärenden i kö, som väntar på beslut, har hittills under 2021 minskat snabbare än prognostiserat. Försäkringskassans nuvarande bedömning och prognos är att handläggningstider motsvarande 90 dagar kan uppnås under tredje kvartalet 2022.

Inledning

Försäkringskassan ska enligt regeringens ändring av regleringsbrev för budgetåret 2021 redovisa indikatorer för utvecklingen i handläggningen av ansökningar gällande omvårdnadsbidrag (OMV), merkostnadsersättning (MEK), vårdbidrag (VB) och handikappersättning (HE). Redovisning ska ske i samband med ordinarie prognostillfällen, det vill säga 30 juli och 25 oktober 2021. Redovisningen ska innehålla månadsvisa uppgifter, analys och kommentarer gällande antalet inkommande respektive beslutade ärenden, handläggningstider, ärendebalanser, produktivitet per årsarbetare, antalet årsarbetare samt övriga indikatorer som bedöms vara relevanta för att följa utvecklingen. Även ny prognos samt jämförelse med föregående prognos ska redovisas.

Denna återrapportering omfattar utvecklingen till och med augusti 2021. Redovisade prognoser bygger i huvudsak på myndighetens ärendevolymprognois från september 2021. Månadsvisa uppgifter och prognoser lämnas i den utsträckning det är möjligt och relevant.

Enligt gällande lagstiftning är det inte längre möjligt att ansöka om VB. Återrapporteringen gällande VB avgränsas därför till att enbart omnämnas när det bedöms vara relevant.

Bakgrund

Inflödet av ansökningar om OMV och MEK har sedan försäkringarnas ikraftträdande den 1 januari 2019 varit större än vad tillgänglig handläggningsskapacitet kunnat hantera. Detta har medfört stora ärendebalanser och långa handläggningstider. Grundorsakerna till problemen är den korta förberedelse tiden inför lagändringen, övergångsbestämmelsernas ursprungliga utformning samt att Försäkringskassan tilldelades otillräcklig finansiering för att administrera försäkringarna.

För att hantera situationen har insatser genomförts kontinuerligt sedan 2019, bland annat i form av overtidsinsatser, tillförsel av fler försäkringsutredare samt ett flertal utvecklings- och effektiviseringsåtgärder. Insatserna och åtgärderna finns samlade i en handlingsplan¹ som har fyra huvudsakliga fokusområden; rekrytera och utbilda nya medarbetare, maximera tillgänglig tid för handläggning, kontinuerligt utveckla produktivitet och rättssäkerhet samt att minska antalet ogrundade ansökningar där den försäkrade inte uppfyller kriterierna för att beviljas ersättning.

Försäkringskassan har fått extra finansiering för perioden 2021–2023 vilken myndigheten använder till att förstärka verksamheten genom att rekrytera cirka 260 nya medarbetare under 2021. Under 2022 och 2023 kommer bemanningen att trappas ner successivt mot bakgrund av att den tilldelade finansieringen minskar 2022 och sedan ytterligare 2023.

¹ Handlingsplan för handläggning av omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning, dnr FK 2021/000685.

Utveckling av ärendebalanser

Ärendebalanser – prognos och utfall*

	2019	2020	Aug 2021	2021	2022	2023
OMV						
Ursprunglig prognos i handlingsplan				31 448	18 448	8 948
Prognos juli				25 621	11 569	9 193
Justerad prognos				19 292	6 981	7 392
Utfall	31 041	36 729	27 713			
MEK						
Ursprunglig prognos i handlingsplan				23 205	14 205	5 005
Prognos juli				17 770	7 244	4 993
Justerad prognos				12 938	3 483	3 355
Utfall	17 547	19 167	17 967			
HE						
Ursprunglig prognos i handlingsplan						
Prognos juli				344		
Justerad prognos				344		
Utfall	334	292	448			

* Avser antal ärenden vid periodens slut.

Ärendebalanserna² inom OMV och MEK har under 2021 fortsatt att minska snabbare än prognostiserat. Utöver ärendena som har handlagts och avslutats så har inflödet av ärenden varit betydligt lägre än beräknat. Dessutom har en del ärenden i ärendebalansen kunnat avslutas av rent administrativa orsaker.³

Utvecklingen innebär sammantaget att en ärendebalans, som möjliggör 90 dagars handläggningstid, bör kunna uppnås under tredje kvartalet 2022. Givet att denna prognos håller så kan handläggningen av tidigare nedprioriterade omprövningar återupptas tidigare än planerat.⁴ Försäkringskassan kommer att påbörja planering för detta.

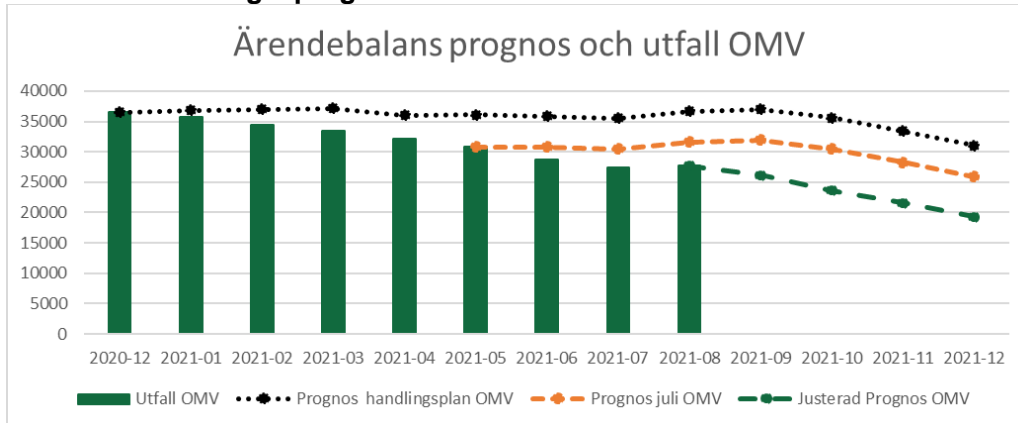
Ärendebalansen för HE är som förväntat liten. Förmånen har numera små volymer som är svårprognostiserade. Den ökning av ärendebalans som kan noteras i augusti 2021, jämfört med december 2020, beror på att försäkringsutredare inom HE har förstärkt myndighetens handläggning av smittbärrapenning under våren. Ärendebalansen är emellertid så liten att handläggningskapaciteten förhållandevis enkelt kan anpassas för att klara en handläggningstid motsvarande 90 dagar.

² Med ärendebalans avses kön av inkomna ansökningar som ännu inte är beslutade.

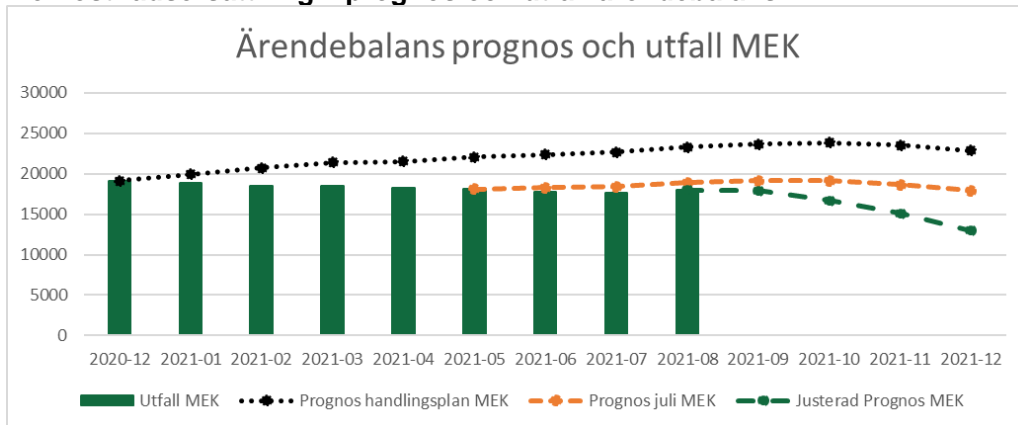
³ Exempelvis felskapade ärenden i handläggningssystemet eller ärenden där två separata ansökningar skickats in som sedan slagits samman till ett ärende.

⁴ I Försäkringskassans redovisade handlingsplan anges att omprövningarna nedprioriteras under perioden 2021–2023.

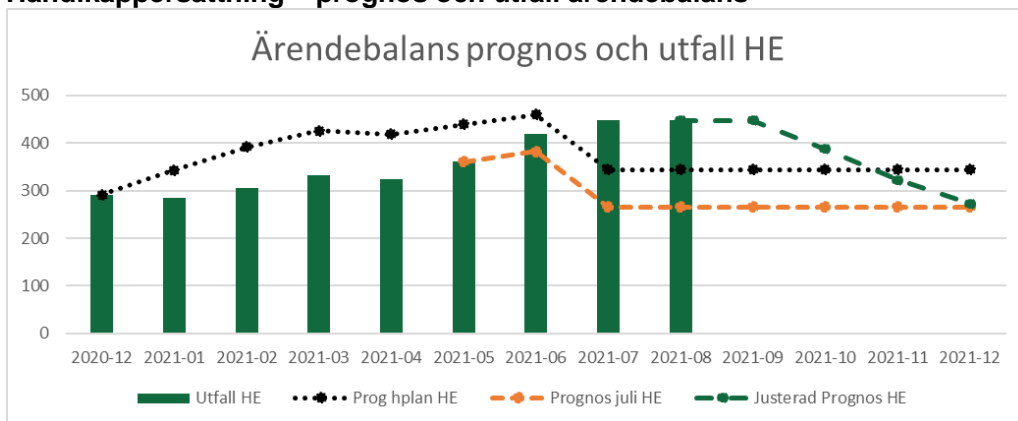
Omvårdnadsbidrag – prognos och utfall ärendebalans



Merkostnadsersättning – prognos och utfall ärendebalans



Handikappersättning – prognos och utfall ärendebalans



Inflöde av ärenden

Ärendeflöde – prognos och utfall

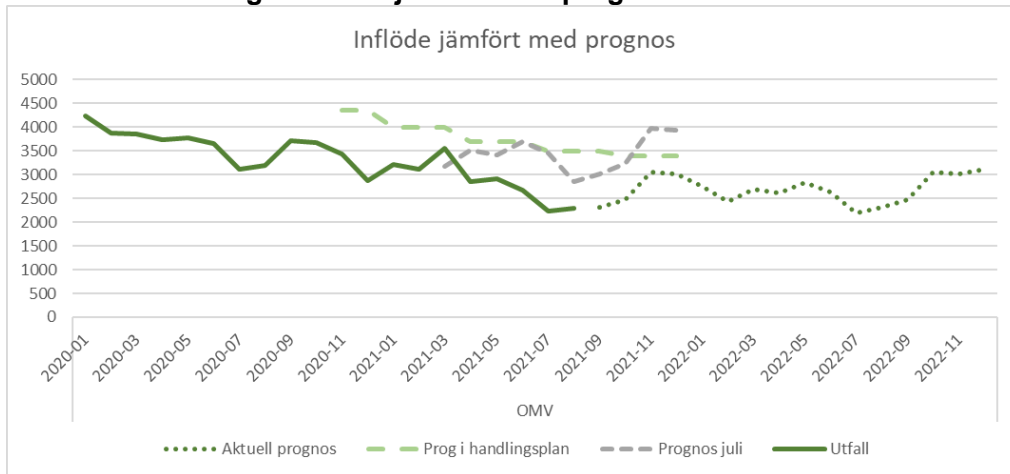
	2019	2020	Aug 2021*	2021	2022	2023
OMV						
Ursprunglig prognos i handlingsplan				43 800	41 948	43 624
Prognos juli				40 870	41 948	43 624
Justerad prognos				33 652	32 089	31 411
Utfall	37 012	44 787	36 533			
MEK						
Ursprunglig prognos i handlingsplan				24 392	23 872	24 449
Prognos juli				22 790	23 174	23 749
Justerad prognos				17 499	17 045	16 872
Utfall	22 544	22 777	19 623			
HE						
Ursprunglig prognos i handlingsplan				1 188	100	0
Prognos juli				945	100	0
Justerad prognos				1 315	232	0
Utfall	1 702	1 413	1 616			

* Avser de senaste 12 månaderna.

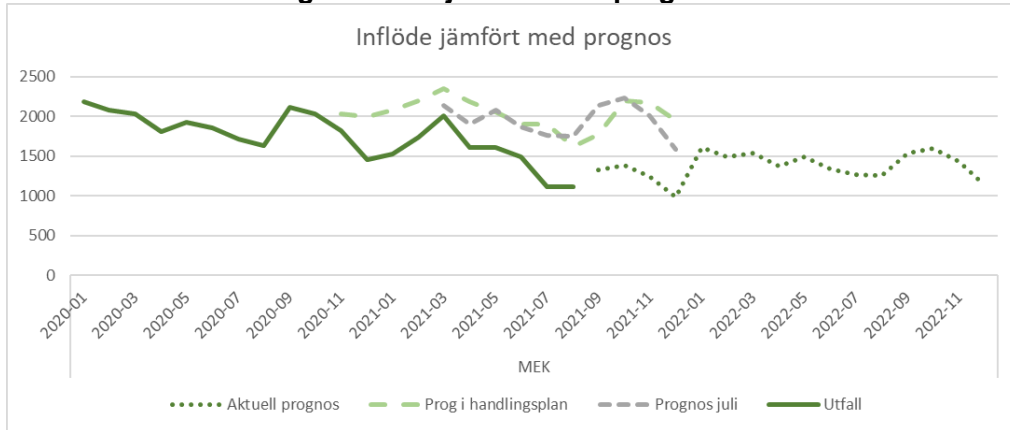
Inflödet av OMV- respektive MEK-ärenden har hittills under 2021 varit lägre än vad som tidigare prognostiserats. Under januari till augusti har det kommit in 4 100 färre MEK-ärenden jämfört med prognos i handlingsplanen och 7 300 färre OMV-ärenden. Denna utveckling bedöms delvis vara en effekt av Försäkringskassans arbete för att stärka informationen till de försäkrade.⁵ Försäkringskassans uppdaterade prognoser innebär att inflödet även under kommande år förväntas vara lägre än ursprunglig prognos. Inflödet av HE-ärenden har varit i nivå med prognosen i handlingsplanen.

⁵ Arbetet har inkluderat utveckling av e-tjänsten, förstärkt information på fk.se samt externa informationsinsatser i samarbete med andra. Se Handlingsplan för handläggning av omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning, dnr FK 2021/000685.

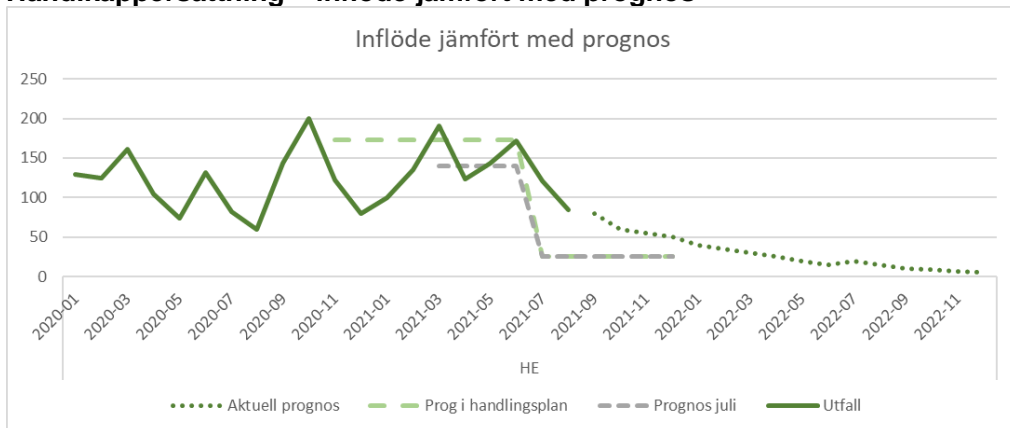
Omvårdnadsbidrag – inflöde jämfört med prognos



Merkostnadsersättning – inflöde jämfört med prognos



Handikappersättning – inflöde jämfört med prognos



Antal avslutade ärenden

Antalet avslutade ärenden – prognos och utfall

	2019	2020	Aug 2021*	2021	2022	2023
OMV						
Ursprunglig prognos i handlingsplan				49 000	55 000	53 000
Prognos juli				49 000	56 000	46 000
Justerad prognos				47 900	44 400	31 000
Utfall	10 290	35 764	40 643			
MEK						
Ursprunglig prognos i handlingsplan				20 500	33 000	34 000
Prognos juli				23 000	33 700	26 000
Justerad prognos				22 800	26 500	17 000
Utfall	6 038	20 451	19 381			
HE						
Ursprunglig prognos i handlingsplan						
Prognos juli				945	100	0
Justerad prognos				1 300	232	0
Utfall	5 258	1 455	1 422			

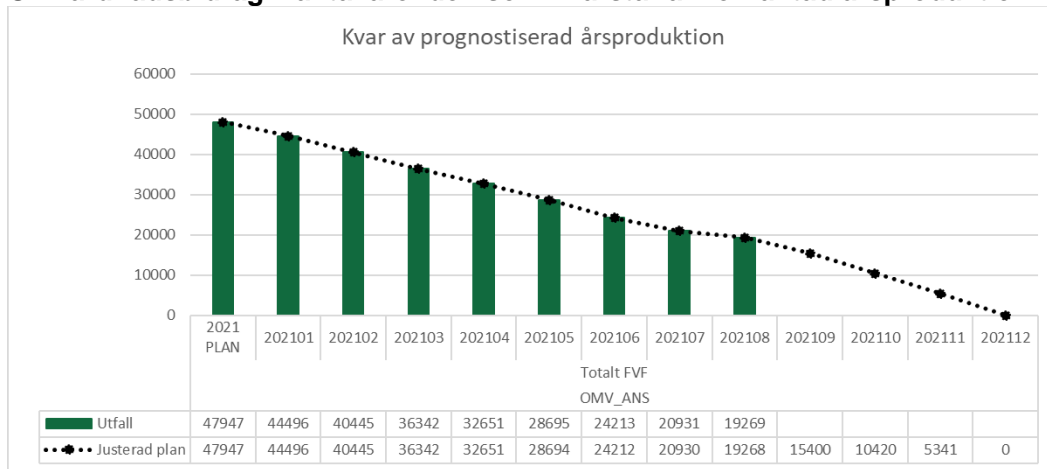
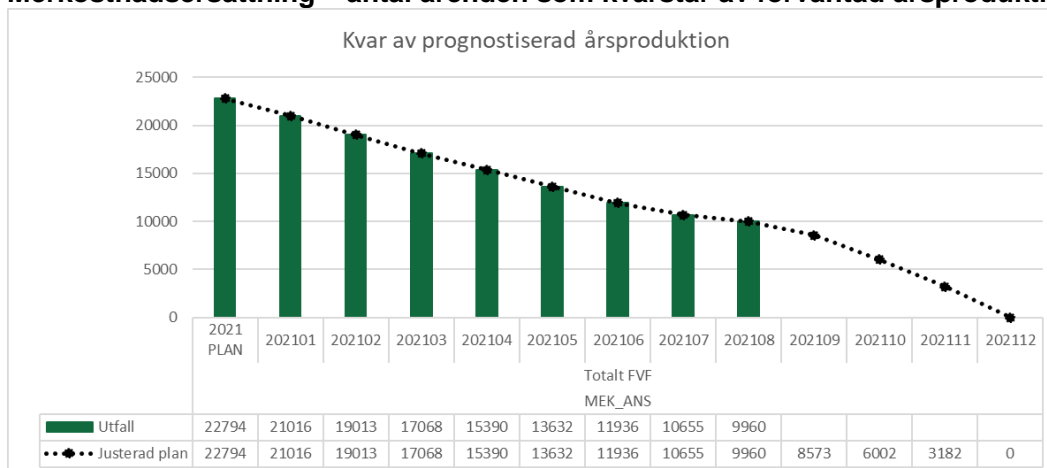
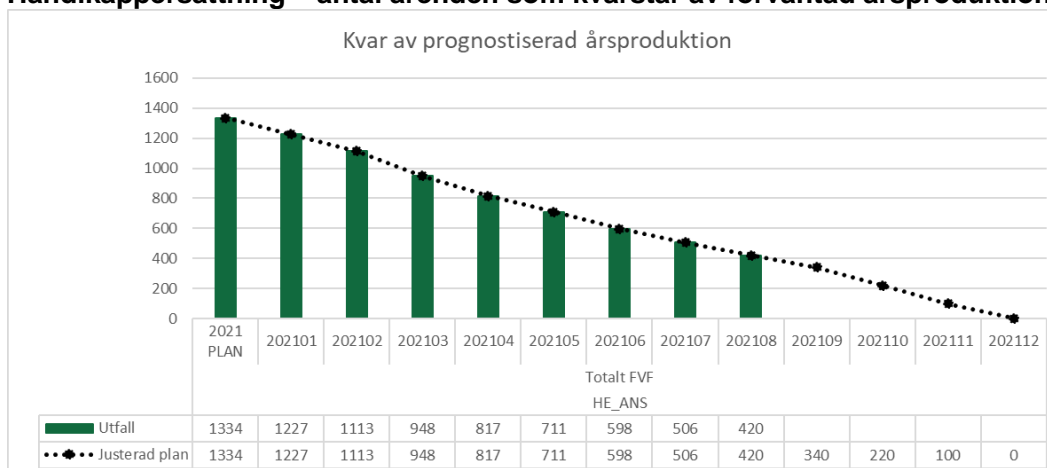
* Avser de senaste 12 månaderna.

Försäkringskassans handlingsplan syftar till att hantera inflödet av nya ärenden under perioden 2021–2023 och samtidigt avarbeta ärendebalansen för att möjliggöra en handläggningstid motsvarande 90 dagar senast 2023. Den prognostiserade och nödvändiga produktionen för att åstadkomma detta är nedbruten årsvis och för 2021 är den även nedbruten per månad. Månadsvis nedbruten produktionsplan för 2022 respektive 2023 upprättas årsvis.

Antalet utredda och beslutade ärenden under 2021 är till och med augusti något färre än ursprunglig prognos. Sammantaget har cirka 1 200 färre ärenden utretts och beslutats jämfört med ursprunglig prognos. Främst är det produktionen under sommaren som överskattats något mot bakgrund av att genomförda rekryteringar påbörjat sina anställningar cirka en månad senare än ursprunglig plan.

Försäkringskassan har även under våren genomfört en tillfällig omfördelning av resurser för att stärka handläggningen av OMV och MEK. Försäkringsutredare som vanligen handlägger sjuk- och aktivitetsersättning handlägger istället OMV- och MEK-ärenden i den omfattning det behövs och är möjligt. Samtidigt innebär detta, tillsammans med det stora antalet nyanställningar, att flera seniora försäkringsutredare och specialister under 2021 lägger huvuddelen av sin arbetstid på utbildning och handledning istället för att utreda ärenden. Detta innebär i sin tur en sänkt handläggningsskapacitet. Att prognostisera framtida antalet avslut är därmed förknippat med vissa svårigheter.

Något färre HE-ärenden än planerat har beslutats. Främsta orsaken till det är som tidigare nämnts att försäkringsutredare inom HE har förstärkt myndighetens handläggning av smittbärappenning under våren. Volymerna är små och handläggningen kommer vara i kapp under hösten.

Omvårdnadsbidrag – antal ärenden som kvarstår av förväntad årsproduktion

Merkostnadsersättning – antal ärenden som kvarstår av förväntad årsproduktion

Handikappersättning – antal ärenden som kvarstår av förväntad årsproduktion


Handläggningstider

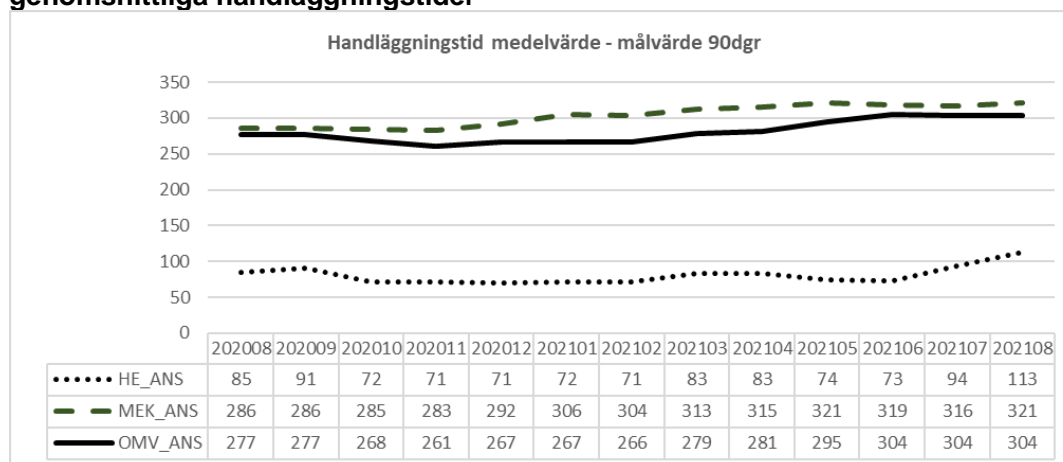
Genomsnittliga handläggningstider – prognos och utfall

	2019	2020	Aug 2021*	2021	2022	2023
OMV						
Prognos i handlingsplan				>90	>90	>90
Prognos juli				>90	>90	90
Justerad prognos				>90	90	90
Utfall	202	273	281			
MEK						
Prognos i handlingsplan				>90	>90	>90
Prognos juli				>90	>90	90
Justerad prognos				>90	90	90
Utfall	188	280	304			
HE						
Prognos i handlingsplan				90	90	90
Prognos juli				90	90	90
Justerad prognos				90	90	90
Utfall	172	79	80			

* Avser senaste 12 månaderna.

Handläggningstiderna utvecklas som förväntat givet situationen med stora ärendebalanser. När en avarbetning genomförs av stora ärendebalanser så innebär det att den genomsnittliga handläggningstiden på avslutade ärenden blir väldigt hög. Det är ärenden med lång kötid som avslutas. Under avarbetningsperioden kommer därför handläggningstiderna för OMV och MEK att vara långa. När ärendebalansen motsvarar cirka 2,5 månaders inflöde kan en handläggningstid om 90 dagar realiseras. Försäkringskassans nuvarande bedömning och prognos är att 90 dagars handläggningstid kan uppnås under tredje kvartalet 2022.

Omvårdnadsbidrag, merkostnadsersättning och handikappersättning – genomsnittliga handläggningstider



Produktivitet – antal beslut per årsarbetskraft

Antal beslut per årsarbetskraft*

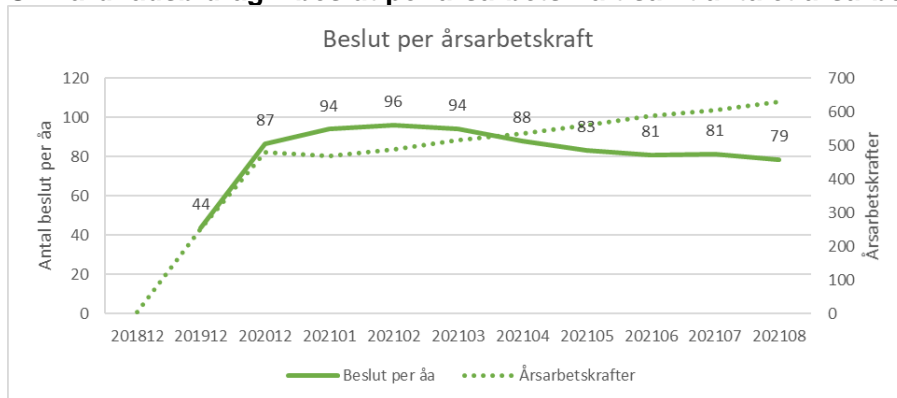
	2019	2020	April 2021**	Aug 2021**
OMV				
Utfall	44	87	88	79
MEK				
Utfall	57	114	122	109
HE				
Utfall	98	125	142	141

* Mättet avser antal beslut i förhållande till förmånens andel av total tid redovisad inom myndighetens handläggande avdelningar omvandlat till årsarbetskrafter.

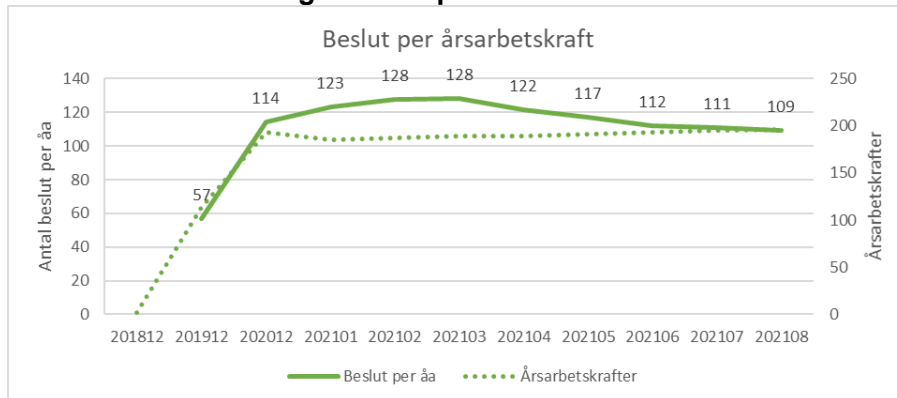
** Avser senaste 12 månaderna.

Under 2021 genomförs omfattande nyrekryteringar till handläggningen av OMV och MEK. Även försäkringsutredare som vanligen handlägger sjuk- och aktivitetsersättning har tillförts OMV- och MEK-handläggningen. Nyanställda medarbetare och medarbetare som vanligen arbetar med andra försäkringar utreder av naturliga skäl färre ärenden jämfört med seniora kollegor givet att den rättsliga kvaliteten ska vara god. Detta innebär att produktiviteten, totalt sett, förväntas minska under 2021. Det faktum att mer seniora och högproduktiva försäkringsutredare även utbildar och handleder nya kollegor, och därmed inte själva handlägger, förstärker denna rörelse ytterligare.

Omvårdnadsbidrag – beslut per årsarbetskraft samt antalet årsarbetskrafter

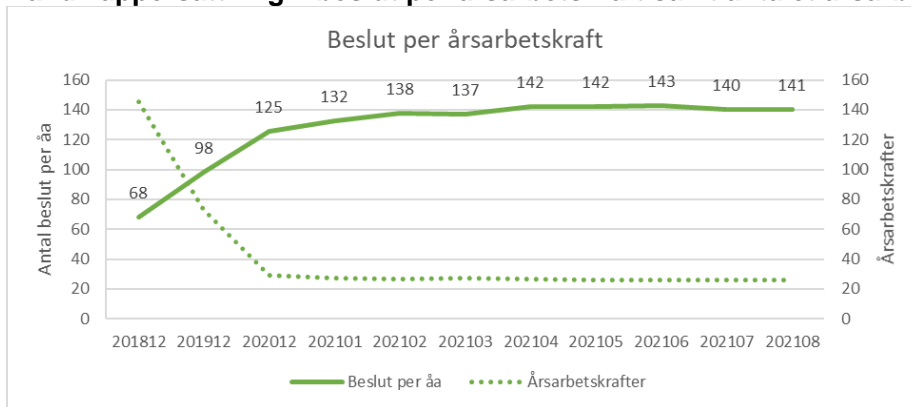


Merkostnadsersättning – beslut per årsarbetskraft samt antalet årsarbetskrafter





Handikappersättning – beslut per årsarbetskraft samt antalet årsarbetskrafter



Bemanning

Omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning – antal medarbetare per yrkesroll

	Jan 2019	Jan 2020	Jan 2021	Aug 2021	Dec 2021
Försäkringsutredare	340	486	587	701	804
Beslutsfattare	37	68	89	115	122

Utöver försäkringsutredare och beslutsfattare så är det cirka 26 specialister och 33 enhetschefer som i nuläget arbetar i den handläggande verksamheten avseende OMV och MEK. Utöver ovanstående resurser har övertid och förstärkning med tillfälliga resurser nyttjats i den mån det funnits budgetutrymme.

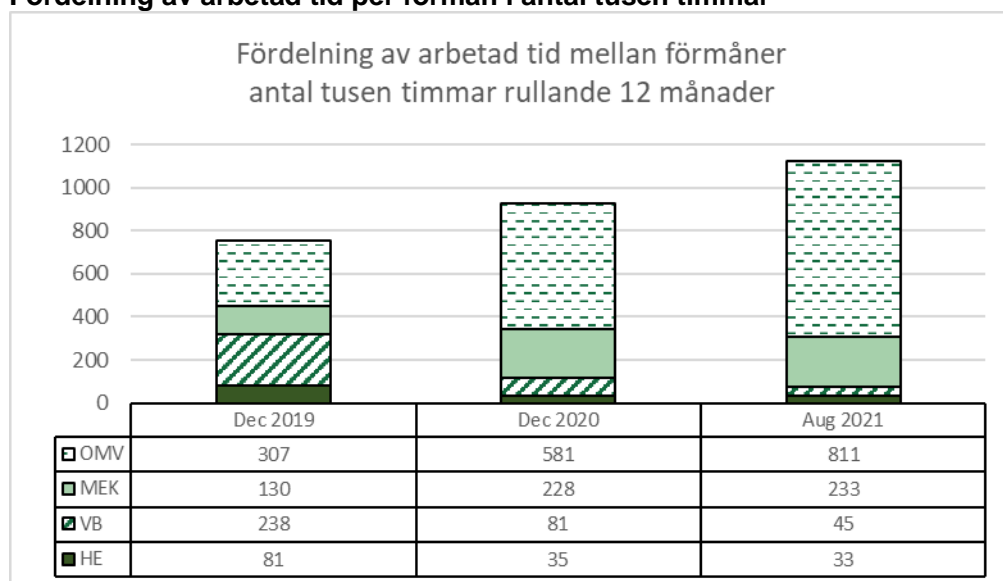
Handläggningsskapaciteten inom OMV och MEK har ökat kontinuerligt sedan januari 2019. Det beror dels på att mindre tid successivt har lagts på HE och VB, dels på att rekryteringar genomförts i den omfattning som varit möjlig utifrån tillgänglig finansiering. Försäkringskassan har även omfördelat resurser internt i sådan omfattning som varit möjlig över tid. Möjligheten till intern omfördelning av resurser har varit något större än vad som ursprungligen planerades.

Det ska dock nämnas att försäkringsutredarna inom OMV och MEK även använts till att utreda och besluta om förlängt VB under 2020. Detta till följd av ändring av övergångsbestämmelserna under samma år. Drygt 14 000 beslut om förlängt VB fattades under 2020.

Från och med 2022 kommer antalet försäkringsutredare som handlägger OMV och MEK att succesivt minska. Dels mot bakgrund av minskad budgettilldelning, dels eftersom delar av den internt omfördelade resursen återgår till ordinarie arbetsuppgifter.

För arbetet med att handlägga HE, samt den kvarstående handläggningen av VB⁶, så krävs det i nuläget cirka 30 försäkringsutredare.

Fördelning av arbetad tid per förmån i antal tusen timmar



⁶ Avser främst impulser om ändrade förhållanden i ärenden med pågående VB.

Beslut i detta ärende har fattats av generaldirektör Nils Öberg i närvaro av avdelningschef Marie Axelsson och verksamhetsområdeschef Andreas Larsson, den senare som föredragande.

Nils Öberg

Andreas Larsson