

# Svar på regeringsuppdrag

## Rapport – Rätt från början

### Försäkringskassan

**Datum:** 2024-02-22

**Rätt från början**

**Version**

FK 2023/035157

**Innehåll**

Inledning .....	3
Utveckling av digitala tjänster .....	4
Förenkling genom informationsinhämtning .....	5
Kommunikationsinsatser .....	5
Sammantagen bedömning av effekt .....	6

## Sammanfattning

I Försäkringskassans regleringsbrev för 2023 anges att myndigheten ska redovisa vidtagna åtgärder som dels syftar till att säkerställa att uppgifter som lämnas är korrekta och dels syftar till att underlätta för den som ansöker att lämna korrekta uppgifter vid ansökan och anmäla ändringar som har betydelse. Försäkringskassan ska också redovisa en bedömning av vilka effekter åtgärderna har fått.

I den här rapporten redovisar vi dessa åtgärder. För att få en överblick har de delats in i fyra kategorier: utveckling av digitala tjänster, förenkling genom informationsinhämtning, kommunikationsinsatser och övrigt. Vi redovisar också en sammantagen bedömning av vilka effekter som åtgärderna har fått.

## Inledning

Felaktiga utbetalningar innebär att pengar hamnar i fel händer och riskerar att undergräva förtroendet för socialförsäkringen. Arbetet mot felaktiga utbetalningar är därför en viktig del av myndighetens uppdrag. Försäkringskassan bedömer att bidragsbrott fortsatt är det största riskområdet för felaktiga utbetalningar, följt av andra fel orsakade av den enskilde. Arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar innefattar även fel som inte beror på brott eller brottsligt uppsåt.

Under 2023 publicerade myndigheten en serie studier där omfattningen av de felaktiga utbetalningarna inom Försäkringskassans förmåner skattades till mellan 7 och 11 miljarder kronor årligen.<sup>1</sup> Andra myndigheter har gjort likande studier som också pekade på att stora belopp betalas ut felaktigt inom deras respektive verksamhetsfält. Även om det är svårt att uttala sig om det exakta beloppet som betalas ut felaktigt är det tydligt att det är ett omfattande samhällsproblem som Försäkringskassan och andra myndigheter behöver prioritera.

Det finns flera skäl till att koncentrera åtgärder till den inledande fasen av ett ärende. Till exempel framhöll KUT-delegationen (SOU 2019:59) att tre fjärdedelar av alla felaktiga utbetalningar berodde på oriktiga uppgifter, vilket antyder att förbättringar av beslutsunderlaget har störst betydelse. I denna rapport redovisar Försäkringskassan de åtgärder som genomförts under 2023 och som syftar till att det blir *rätt från början* i handläggningen av våra förmåner.

Försäkringskassan ska enligt regleringsbrevet för året 2023 redovisa åtgärder som vidtagits för att:

- Säkerställa och underlätta för den enskilde att lämna korrekta uppgifter i samband med ansökan
- Säkerställa och underlätta att den som ansöker lämnar korrekta uppgifter om ändrade förhållanden som kan ha betydelse för rätten till ersättning
- Underlätta för den som har beviljats en ersättning att förstå och därmed ta ansvar för när det uppstår en skyldighet att informera myndigheten om ändrade förhållanden
- Myndigheten ska också redovisa en bedömning av de vidtagna åtgärdernas effekter. Vid redovisningen av uppdraget ska ett särskilt fokus läggas på de åtgärder som vidtagits i myndighetens ärendehandläggning, i kontakten med enskilda och i förmåner som bedöms ha en hög risk för felaktiga utbetalningar.

Redovisningen gör inte anspråk på att vara heltäckande eftersom mycket av det vi gör inom ramen för vårt ordinarie uppdrag handlar om att direkt eller indirekt öka kvaliteten i

---

<sup>1</sup> *Omfattningen av felaktiga utbetalningar inom Försäkringskassans förmåner* (PM 2023:8)

handläggningen och därmed minska antalet felaktiga utbetalningar. Åtgärderna som vi beskriver här täcker enbart sådant som handlar om att lämna och säkerställa uppgifter som går att verifiera. Ett sådant exempel är kompetensutveckling där handläggarna utvecklar förmågor som kan bidra till att besluten blir rätt från början. Försäkringskassan arbetar också kontinuerligt med att informera om villkoren för att beviljas olika förmåner inom socialförsäkringen och utveckla våra processer för att öka kvaliteten i handläggningen och därigenom minska de felaktiga utbetalningarna. Flera av de åtgärder som vidtagits för att säkerställa att myndigheten fattar beslut utifrån korrekta uppgifter syftar till att underlätta för den enskilde att lämna korrekta uppgifter eller kontrollera uppgifter både vid ansökan och när en förmån har beviljats. Det är också svårt att dra en skarp gräns mellan åtgärder som ska bidra till att underlätta för den enskilde och åtgärder som syftar till att kontrollera uppgifter.

Det är komplext och resurskrävande att utvärdera effekterna av de åtgärder som vi genomför. Bland annat eftersom det finns många olika faktorer som påverkar om en korrekt uppgift lämnas. För att kunna mäta effekten av en åtgärd skulle den behöva isoleras ifrån alla andra åtgärder vi genomför inom det aktuella området. Effektvärderingar är också generellt svåra att göra i direkt anslutning till att åtgärden utförts eftersom effekterna brukar komma en tid efter åtgärderna är genomförda. Att myndigheten dessutom genomför många och helt olika typer av åtgärder försvårar ytterligare. I detta sammanhang här det därför inte möjligt att redovisa detaljerade resultat och effekter av de åtgärder som vidtagits. Här bedöms effekterna utifrån hur åtgärderna förväntas ge effekt baserat på vår erfarenhet.

Enligt sekretesslagstiftningen behövs idag bestämmelser om uppgiftsskyldigheter för att begära och ta emot uppgifter vid ansökan. Om logiken hade varit den omvända skulle flera av uppgifterna vara förifyllda i ansökan. Det skulle i sin tur innebära att flera av åtgärderna som beskrivs i den här rapporteringen inte skulle behövas.

## Utveckling av digitala tjänster

De flesta enskilda planerar, ansöker och tar del av beslut i sina ärenden med hjälp av myndighetens digitala tjänster. Många av de åtgärder som genomförs återfinns därför inom det området.

Åtgärder inom detta område handlar om utveckling som gör att det blir lättare att lämna uppgifter digitalt. Exempelvis har myndigheten ett pågående arbete som förbättrar möjligheten att ange rätt kontonummer i den så kallade kontomodulen. Vi har också förbättrat hur ansökningen lämnas, exempelvis har vi förtydligat hur ansökan om föräldrapenning på helger ska göras.

Ett annat sätt att utveckla de digitala tjänsterna handlar om att genom maskinella kontroller göra det svårt att lämna uppgifter som inte överensstämmer med villkoren för förmånen. Ett exempel på detta finns inom föräldrapenning där åtgärder för att föräldrar som ansöker inte kan söka fler föräldradagar än de som kan betalas ut. Myndigheten har också påbörjat ett projekt som syftar till att möjliggöra att den som ansöker själv ges möjlighet att rätta när felaktiga uppgifter fylls i.

Vidare har Försäkringskassan utvecklat digitala tjänster som förenklar för den sökande att lämna korrekta uppgifter. Detta kan ske både genom att förenkla hur uppgifter lämnas och att tillhandahålla förifyllda blanketter med uppgifter från andra källor. Vi har under året genomfört detta för arbetsgivare. Tjänsten kan också förenklas genom riktade frågor och utökat stöd i e-tjänsterna till den som söker. Detta har vi under året genomfört för omvårdnadsbidraget.

Vi har under året också uppdaterat de checklistor som finns på hemsidan som stöd vid ansökan av tillfällig föräldrapenning och föräldrapenning.

Effekterna av de åtgärder som genomförs inom utvecklingen av de digitala tjänsterna är ofta svåra eller resurskrävande att utvärdera. Det är dock rimligt att anta att den utveckling som bedrivs ger bättre förutsättningar för de som ska lämna uppgifter eller ansöka att göra det på ett korrekt sätt. Detta kan i sin tur antas minska omedvetna fel.

## Förenkling genom informationsinhämtning

För att motverka felaktiga utbetalningar är det viktigt att fokusera på den inledande fasen av handläggningen, innan utbetalningen har genomförts. Att förhindra att en felaktig ansökan beviljas har ett signalvärde men innebär också att hanteringen av kontroll och återkrav undviks. Detta innebär att myndigheten kan arbeta mer effektivt och den enskildes ansökningsprocess underlättas. Försäkringskassan har under året arbetat med flera projekt som syftar till att inhämta information i ärenden för att öka andelen korrekta ansökningar och förhindra felaktiga utbetalningar.

Flera utvecklingsprojekt syftar till att samordna information som redan finns inom myndigheten. Ett exempel på en sådan samordning är att vi genomför maskinell avstämning mellan betalsystemet och förmånerna där uppgifter om ersättningsdagar kontrolleras mot utbetalningen. Detta innebär att dagarna som anges i ansökan kontrolleras mot de som sedan betalas ut. Ett annat exempel är en maskinell kontroll av kontoinformation, vilket innebär en kontroll av både privatpersoners och företags kontouppgifter.

En annan typ av förbättringar som vi kontinuerligt arbetar med är så kallade urvalsprofiler. Dessa innebär att vi genom statistik identifierar ett urval av ärenden som har högre risk för felaktiga utbetalningar. Systemet uppmärksammar handläggaren på att det är ett ärende med högre risk för felaktig utbetalning. Inom Tandvården har flera av våra urvalsprofiler utvecklats under 2023. Detta har även skett i samverkan med andra myndigheter inom MUR samarbetet. Vi har också utvecklat flera automatiska impulser som ger en signal till handläggarna om ändrade förhållanden i ett pågående ärende. Exempelvis när ett familjehemsplacerat barn fyller 18 år och har beviljats förlängt barnbidrag som ska betalas ut till personen istället för till socialnämnden.

Att inhämta och kontrollera information innan utbetalning sker medför att fler ansökningar och beslut blir korrekta.

## Kommunikationsinsatser

Genom att informera den som söker om vilka uppgifter de ska lämna motverkar vi felaktiga utbetalningar. Om uppgifterna i ansökan är korrekta minskar antalet felaktiga utbetalningar.

Under året har Försäkringskassan bedrivit informationskampanjen: "Små fel kan få stora konsekvenser" i både köpta och egna kanaler. Syftet är att fler ska lämna korrekta uppgifter i samband med ansökan. Försäkringskassan har också haft återkommande inlägg på temat *rätt från början* i våra sociala kanaler. Vidare har vi förtydligat vilka ändrade förhållanden den försäkrade är skyldig att anmäla och när det ska göras.

Ytterligare insatser har handlat om att tillgänglighetsanpassa och skicka ut maskinella utskick till föräldrar till barn med assistansersättning som når en ålder där nya ansökningar eller anmälningar om ändrade förhållanden kan eller ska göras.

Sammantaget bedöms effekten av att förbättra och utöka information till den som ansöker leda till bättre ansökningar och i förlängningen färre felaktiga utbetalningar.

## Sammantagen bedömning av effekt

De åtgärder som redovisats syftar dels till att underlätta för personer att lämna korrekta uppgifter i ansökan, dels till att utveckla Försäkringskassans förmåga att upptäcka och förhindra felaktiga utbetalningar som orsakats av att sökande medvetet lämnat oriktiga uppgifter eller inte anmält ändrade förhållanden. Åtgärderna som vidtagits för att underlätta för sökande att lämna korrekta uppgifter bidrar till att minska felaktiga utbetalningar, men det går inte att uttala sig om i vilken utsträckning. Däremot kan vi konstatera att Försäkringskassans förmåga att upptäcka och förhindra felaktiga utbetalningar i ett tidigare skede har förbättrats. Vi har gjort fler kontroller kopplade till bosättningsbaserade förmåner, vilket har lett till att det totala beloppet för förhindrade framtida felaktiga utbetalningar har ökat.

De kommunikationsinsatser som genomförts syftar till att den som söker våra förmåner bättre förstår vilken förmån de kan ha rätt till, hur och när de kan ansöka. Det leder i förlängningen till färre felaktiga utbetalningar.

Beslut i detta ärende har fattats av generaldirektör Nils Öberg i närvaro av avdelningschef Stefan Blom och Analytiker Pål Wilkens, den senare som föredragande.

Nils Öberg

Pål Wilkens