

Svar på regeringsuppdrag

Rapport – Rätt från början

Försäkringskassan

Datum: 2022-02-14

Rätt från början

1.0

Sammanfattning

Försäkringskassan har under 2021, i enlighet med det övergripande målet om att bidra till att minska de felaktiga utbetalningarna från välfärdssystemen, höjt ambitionsnivån och stärkt arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott.

Försäkringskassan har identifierat ett antal områden som vi bedömer som särskilt viktiga i detta arbete:

- Utveckla våra digitala tjänster för att förbättra förutsättningarna för bland annat informationsinhämtning och för att underlätta för den enskilde.
- Aktivt verka för enklare och tydligare regler, dels för försäkringen och dels för att få bättre stöd för personuppgiftsbehandling och informationsutbyte med andra myndigheter.
- Informera målgruppsanpassat om socialförsäkringen för att underlätta för den enskilde och förebygga oavsiktliga fel.

Inom ramen för arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar har Försäkringskassan under året vidtagit åtgärder inom ett antal områden som bland annat syftar till att göra det lättare för den enskilde att lämna korrekta uppgifter och att meddela ändrade förhållanden till Försäkringskassan. Flera av dessa åtgärder handlar om förbättring av våra digitala tjänster såsom uppdaterad information på webbplatsen, i ansökningsblanketter och e-tjänster. Vi har dessutom genomfört informationsinsatser som syftar till att öka förståelsen för socialförsäkringen och i vilka situationen det uppstår en skyldighet att informera Försäkringskassan om ändrade förhållanden. Slutligen har vi även arbetat med att identifiera och lämna förslag på områden där vi bedömer att det finns behov av översyn eller lagändringar som kan hjälpa till att minska de felaktiga utbetalningarna.

Inledning

Försäkringskassan ska enligt regleringsbrevet för året 2021 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

Felaktiga utbetalningar och bidragsbrott är allvarliga redan när de sker i begränsad omfattning eftersom de riskerar att undergräva förtroendet för socialförsäkringen och i förlängningen medborgarnas vilja att bidra till välfärdssystemet. Försäkringskassans mål och prioritet är därför att upptäcka fel tidigt och förhindra att felaktiga utbetalningar sker.

Försäkringskassan bedömer att bidragsbrott är det mest betydande riskområdet för felaktiga utbetalningar inom socialförsäkringen, följt av andra fel orsakade av enskild. Den största förstärkningen har därför gjorts inom kontrollutredningsverksamheten med fler kontrollutredare och riskbaserade kontroller. Men arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar innefattar även fel som inte beror på brott.

Nedan redovisar vi de åtgärder som, i enlighet med uppdraget, vidtagits under året. Några åtgärder berör alla förmåner och andra kan kopplas till en eller flera förmåner.

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 handläggningen och därmed minska antalet felaktiga utbetalningar. Vi arbetar kontinuerligt med att informera om förutsättningarna i socialförsäkringen och utveckla våra processer för att öka kvaliteten och minska de felaktiga utbetalningarna.

Flera av de åtgärder som vidtagits för att säkerställa att vi får korrekta uppgifter syftar till att underlätta eller kontrollera *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.

Förbättringar av de digitala tjänsterna

Försäkringskassan eftersträvar att det ska vara enkelt och intuitivt för den enskilde att lämna korrekta uppgifter, både i samband med ansökan och under tiden den enskilde uppbär en förmån. En stor och ökande andel av de som ansöker om en förmån vill och förväntar sig att kunna göra det digitalt. Att kunna lämna och få information via våra e-tjänster underlättar kommunikationen och ökar förutsättningarna för en enkel, snabb och korrekt hantering. Det ger också goda förutsättningar för en mer flexibel och målgruppsanpassad ansökningsprocess.

Försäkringskassan utgår från principen att uppgifter som kan hämtas från andra myndigheter eller som finns i våra system ska vara förifyllda i den enskildes ansökan. Förifyllda uppgifter, som exempelvis inhämtats från andra myndigheter, innebär att informationen vi har om den enskilde blir mer lättillgänglig, konsekvent och tillförlitlig.

För att öka förståelsen för och bättre tillgodose de enskildas behov har Försäkringskassan inhämtat synpunkter från såväl de som ansöker om en förmån som från handläggare. Utifrån resultatet av behovsinventeringen har ett arbete för att utveckla våra digitala tjänster genomförts och nedanstående åtgärder vidtagits.

- Den digitala ansökan för sjukpenning har förenklats genom att den enskilde nu kan redigera uppgifter och spara en delvis ifylld ansökan för att kunna slutföra vid ett senare tillfälle.
- Den som ansöker om graviditetspenning kan nu följa varje steg i sitt ärende genom avisering när något förändras eller om Försäkringskassan efterfrågar ytterligare information. Målet är att tjänsten ska införas för fler förmåner.
- Handläggare kan inom kort ställa frågor, begära in komplettering och lämna information som gäller den enskildes ärende via Mina sidor inom sjukpenning. Den enskilde ska på motsvarande sätt kunna svara och bifoga underlag digitalt.
- Ställföreträdare har nu tillgång till utvalda tjänster i Mina sidor och e-tjänsten. Det bidrar till att förbättra tillgängligheten samtidigt som det blir enklare för den enskilde att lämna korrekta uppgifter.
- En mobilapplikation för att anmäla och begära tillfällig föräldrapenning har lanserats. Användare kommer även att kunna följa sina ärenden och se sina kommande och tidigare utbetalningar.

Förbättrade digitala tjänster bidrar också till att Försäkringskassan kan säkerställa att den information vi får in är korrekt. Vi har vidtagit följande åtgärder för att direkt kunna upptäcka när vi får felaktiga uppgifter och därmed kunna förhindra kommande felaktiga utbetalningar:

- Vid misstanke om att den enskildes adress är felaktig kan handläggarna nu anmäla detta till Skatteverket via en digital tjänst. Tjänsten har lett till kortare handläggningstider och en ökning av våra underrättelser till Skatteverket. Det är också möjligt för handläggarna att direkt få uppgift om vilka personer som bor och har bostad i en specifik lägenhet.

- Vi har förstärkt handläggningen med nya och förbättrade automatiserade kontroller, både vid ansökan och under tid med ersättning. Vid eventuella signaler på att något förändrats sedan förmånen beviljades kontaktas den försäkrade och blir på så sätt uppmärksam på vilken information som Försäkringskassan behöver.
- Vi har nu tillgång till månadsuppgifter om inkomst från Skatteverket för ett antal förmåner. Det innebär att det är möjligt att säkerställa att mer tillförlitliga uppgifter används som underlag till beslutet av bland annat sjukpenninggrundande inkomst.
- Fler automatiserade påminnelser som kan förbättra beslutsunderlaget har tagits fram för att uppmärksamma handläggaren när det sker förändringar, till exempel i folkbokföringen.

Utökad information och vägledning

Majoriteten av de oavsiktliga felen som leder till felaktiga utbetalningar sker på grund av att den enskilde inte har anmält ändrade förhållanden. Förmåner som beviljas och betalas ut under lång tid ställer särskilda krav på att den enskilde förstår vilka ändrade förhållanden som kan påverka rätten till ersättning och därmed behöver meddelas Försäkringskassan.

Vi strävar mot att i större utsträckning vägleda och informera för att öka den enskildes förståelse för i vilka situationer det uppstår en skyldighet att informera om ändrade förhållanden. Vi gör detta genom riktade och mer träffsäkra kommunikationsinsatser mot avgränsade målgrupper. Syftet med informationsinsatserna är att så långt det är möjligt förebygga oavsiktliga fel.

Försäkringskassan har under året också tagit fram en myndighetsgemensam kommunikationsplattform för arbetet med att förhindra felaktiga utbetalningar. En första kampanj har genomförts med fokus på vikten av att lämna korrekta uppgifter.

Följande åtgärder har vidtagits för att öka och förbättra information och vägledning till den enskilde:

- En språköversyn av informationen om samtliga förmåner på Försäkringskassans hemsida har genomförts och resulterat i en strategi för vilken information som ska finnas på andra språk än svenska och i vilken kanal. Information har översatts till flera språk.
- Vi har förtydligat informationen om förmånsspecifika regler och krav vid ansökan. Informationen finns både som generell information på Försäkringskassans hemsida och specifikt vid ansökan om en förmån.
- Vi har förtydligat och lagt till information på Försäkringskassans hemsida, och i beslutsbrev, om i vilka situationer det kan vara aktuellt att informera Försäkringskassan om ändrade förhållanden.
- I sjukersättning har en särskild blankett tagits fram för situationer när den enskilde vid till exempel arbete eller studier behöver avsäga sig sjukersättningen.
- Vi har utökat antalet automatiska påminnelser via Mina sidor och via digital brevlåda om att anmäla ändrade förhållanden.
- Vi har, tillsammans med Centrala studiestödsnämnden och Skatteverket, tagit fram ett gemensamt utskick till personer som studerar utomlands med information till dem som ansöker om studiemedel för utlandsstudier.
- För ett stort antal förmåner har ansökningstjänster och blanketter uppdaterats med ny information i samband med signering. Informationen tydliggör ansvaret för att meddela ändrade förhållanden om det har betydelse för ärendet.

- Informationen om vad det innebär att lämna uppgifter "på heder och samvete" vid underskrifter – på så väl alla blanketter som e-tjänster – har förbättrats och förenklats för samtliga förmåner.
- En informationskampanj som riktar sig till föräldrar som ansöker om föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning har genomförts i flera kanaler. Syftet är att informera om skyldigheten att lämna korrekta uppgifter vid ansökan och att meddela om förhållanden ändras under ersättningsperioden.
- Försäkringskassan informerar kontinuerligt via sociala medier om vikten av att anmäla ändrade förhållanden. Vi arrangerar även öppna webinarier och livechattar som vänder sig till specifika målgrupper för att sprida information i sammanhang där den enskilde finns.

Identifierade behov av regelutveckling

För att det ska vara lätt att göra rätt krävs att regelverket är lätt att förstå och att det är tydligt vilka uppgifter som behöver lämnas. Vi arbetar därför systematiskt med regelutveckling för ett enklare och tydligare förmånsregelverk som gör det lättare att göra rätt och svårare att göra fel.

Möjligheterna att förebygga, förhindra och upptäcka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott hänger i hög grad samman med regelverkets utformning. Försäkringskassan har under 2021 därför arbetat aktivt med att identifiera vilka regeländringar som behövs för att stärka möjligheter på det området och detta arbete kommer att fortsätta under kommande år. Under 2021 har följande framställningar lämnats in till regeringen:

- Framställan om att tillsätta en utredning om sekretessgränser mellan myndigheter, där det övervägs om och i så fall hur sekretessreglerna bör ändras för att underlätta informationsutbyte mellan myndigheter i syfte att säkerställa korrekta betalningar (dnr FK 2021/004438).
- Framställan om förordningsändring som ger möjlighet för Försäkringskassan att även fortsättningsvis kunna rekvidrera samordningsnummer i samtliga fall då det behövs för att handlägga socialförsäkringsärenden (dnr FK 2021/010854).
- Framställan om förordningsändring för att göra det möjligt för Försäkringskassan att använda Skatteverkets nya e-tjänst för rekvidering av samordningsnummer, vilket underlättar en mer effektiv och säker hantering vid tilldelning av samordningsnummer. Framställan gjordes samtidigt med den i föregående punkt (dnr FK 2021/010854).
- Framställan tillsammans med Arbetsförmedlingen, Centrala studiestödsnämnden, Pensionsmyndigheten och Skatteverket som avser förslag om att en underrättelseskyldighet införs för regionerna samt att de rättsliga hindren för underrättelser på medium för automatiserad behandling undanröjs (dnr FK 2021/010878). Dessa förändringar är väsentliga för att stärka den samlade förmågan att upptäcka och åtgärda felaktiga utbetalningar och bidragsbrott.

Beslut i detta ärende har fattats av generaldirektör Nils Öberg i närvaro av överdirektör Maria Rydbeck, avdelningscheferna Marie Axelsson, Gabriella Bremberg, Per Eleblad, Sten Eriksson, Ulrika Havossar, Leif Höök och Sandra Petersson samt verksamhetsutvecklare Monika Rondin, den senare som föredragande.

Nils Öberg

Monika Rondin