

## **Svar på regeringsuppdrag**

### **Rapport – Handlingsplan för handläggning av omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning**

#### **Försäkringskassan 2021**

**Datum: 2021-02-15**

**Handlingsplan för handläggning av omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning**

**Version 1.0**

**Dnr FK 2021/000685**

**Innehåll**

Bakgrund .....	3
Handlingsplanens fokusområden .....	3
Rekrytera och utbilda nya medarbetare .....	4
Maximera tillgänglig tid för handläggning .....	4
Kontinuerligt utveckla produktiviteten och rättssäkerheten .....	4
Minska antalet ogrundade ansökningar där den försäkrade inte uppfyller kriterierna för att beviljas ersättning .....	4
Plan för att stärka informationen till de försäkrade .....	5
Bilaga – åtgärder i handlingsplan 2021 .....	6

## Inledning

Försäkringskassan har i regleringsbrevet för budgetår 2021 fått i uppdrag att redovisa en handlingsplan för hur myndigheten avser att komma tillrätta med de långa handläggningstiderna för omvårdnadsbidrag (OMV) och merkostnadsersättning (MEK). I uppdraget ingår också att ta fram en plan för hur myndigheten kan stärka informationen till de försäkrade inom de aktuella förmånerna.

Försäkringskassans målsättning är att ärendebalansen ska vara avarbetad senast den 31 december 2023 och att handläggningstiden för nya ansökningar som inkommer därefter ska vara i snitt 90 dagar.

Denna återrapportering sammanfattar de mest väsentliga åtgärderna som Försäkringskassan, utöver ordinarie verksamhet, planerar att genomföra under 2021. Inför 2022 respektive 2023 uppdateras planen och åtgärderna. Förändringar i planens innehåll kan även ske däremellan i takt med att förutsättningar ändras över tid.

## Bakgrund

Inflödet av ansökningar om OMV och MEK är sedan ikraftträdandet den 1 januari 2019 större än vad tillgänglig handläggningsskapacitet har kunnat hantera. Detta har medfört stora ärendebalanser och långa handläggningstider. I nuläget, januari 2021, är den genomsnittliga handläggningstiden 267 dagar för OMV respektive 306 dagar för MEK. Grundorsakerna till problemen är:

- den korta förberedelse tiden inför lagändringen
- övergångsbestämmelsernas ursprungliga utformning
- otillräcklig finansiering för att administrera förmånerna
- inflödet av ansökningar har varit högre än prognostiserat.

Försäkringskassan har fått ett resurstillskott för perioden 2021–2023 vilket myndigheten kommer att använda till att förstärka verksamheten med ett stort antal nya medarbetare. Försäkringskassan har likväl inte fått full finansiering för den bemanning som krävs för att på ett adekvat sätt administrera OMV och MEK samt överflyttningen från handikappersättning och vårdbidrag.

Insatser har kontinuerligt genomförts sedan införandeåret 2019, bland annat i form av overtidsinsatser, tillförsel av fler handläggare samt effektiviseringsåtgärder. Effektiviseringarna har inkluderat bland annat IT-utveckling samt insatser för att öka såväl skyndsamhet som rättslig kvalitet. Mot bakgrund av detta har produktiviteten i handläggningen nästan fördubblats under 2020 men den tillgängliga kapaciteten har likväl varit för låg. Utöver detta har Försäkringskassan genomfört flera insatser för att stärka informationen så att rätt personer söker ersättning inom framförallt MEK.

## Handlingsplanens fokusområden

För att uppnå Försäkringskassans målsättning har fyra huvudsakliga fokusområden identifierats:

- Rekrytera och utbilda nya medarbetare
- Maximera tillgänglig tid för handläggning
- Kontinuerligt utveckla produktiviteten och rättssäkerheten
- Minska antalet ogrundade ansökningar där den försäkrade inte uppfyller kriterierna för att beviljas ersättning

De mest väsentliga åtgärderna inom respektive fokusområde redovisas i följande avsnitt. Handlingsplanen i sin helhet redovisas i medföljande bilaga. Myndighetens plan för att stärka informationen till de försäkrade ryms inom fokusområdet som syftar till att minska antalet ogrundade ansökningar där den försäkrade inte uppfyller kriterierna för att beviljas ersättning.

### **Rekrytera och utbilda nya medarbetare**

Försäkringskassan rekryterar cirka 260 nya medarbetare (försäkringsutredare, beslutsfattare, specialister, verksamhetsutvecklare och enhetschefer) under det första kvartalet 2021. Under våren ska dessa medarbetare introduceras, utbildas och handledas vilket tar bemanning och kapacitet ifrån handläggningen av ansökningar. Rekryteringen har påbörjats och beräknas, inklusive utbildning, vara genomförd under senvåren 2021.

För att förstärka handläggningsskapaciteten parallellt med pågående rekrytering har Försäkringskassan från och med januari 2021 kontrakterat timanställda medarbetare med tidigare utredningserfarenhet.

Därutöver innebär den tilldelade finansieringen förutsättningar att ersättningsrekrytera för medarbetare som slutar.

### **Maximera tillgänglig tid för handläggning**

Övertidsinsatser kommer kontinuerligt att genomföras under hela året. Övertidsarbetet påbörjades under januari 2021 och uppgår uppskattningsvis till 10 500 timmar under första kvartalet. Övertidsarbetet planeras kvartalsvis varför det ännu inte finns motsvarande uppskattning för resten av året.

Under perioden 2021–2023 kommer handläggning av nya ansökningar att prioriteras framför planerade omprövningar av rätten till ersättning i ärenden där den försäkrade redan beviljats ersättning. Även omprövningar som uppstår löpande utifrån ändrade förhållanden kommer att prioriteras.

För att ytterligare frigöra tid till handläggning samt introduktion och handledning av nyrekryterade medarbetare så kommer delar av den systematiska kvalitetsuppföljningen att nedprioriteras under 2021 inom OMV och MEK. Detta innebär att chefs-, specialist- och utredarresurser frigörs under framförallt våren.

Utöver detta så kommer utbildningsuttaget för medarbetare i handläggande befattningar att inriktas mot kompetensutveckling och utbildningar som är helt nödvändiga för att administrera försäkringarna. Övrig utbildning kommer inte att genomföras.

### **Kontinuerligt utveckla produktiviteten och rättssäkerheten**

Samtliga områdeschefer med ansvar för OMV och MEK har fått i uppdrag att ta fram områdesspecifika planer för ökad produktivitet respektive rättssäkerhet. Planerna som ska innehålla områdesspecifika och lokala åtgärder ska vara framtagna och beslutade under första kvartalet 2021. Därefter genomförs åtgärderna inom respektive område.

Försäkringskassan ser också över möjligheterna att ändra förutsättningarna för handläggningen för att möjliggöra en ökad förutsägbarhet och effektivitet. Det kan till exempel vara behov av ändrad lagstiftning.

### **Minska antalet ogrundade ansökningar där den försäkrade inte uppfyller kriterierna för att beviljas ersättning**

Myndighetens arbete för att stärka informationen – och därmed minska antalet ogrundade ansökningar där den försäkrade inte uppfyller kriterierna för att beviljas

ersättning – inkluderar dels planerad IT- och verksamhetsutveckling, men också informationsinsatser och samverkan med externa parter i övrigt.

### **Plan för att stärka informationen till de försäkrade**

#### *Utveckling av e-tjänsten*

E-tjänsten för ansökan om MEK kommer stegvis att utvecklas med början 2021 i syfte att åstadkomma ett förbättrat stöd som ytterligare tydliggör förutsättningarna för rätten till ersättning. På så sätt kan de försäkrade lättare avgöra om det, utifrån den individuella situationen, är meningsfullt att lämna in en ansökan eller inte. Förväntad effekt, i form av färre ansökningar, bedöms uppstå successivt efter halvårsskiftet 2021.

#### *Förstärkt information på Försäkringskassans webbplats*

Parallellt med utvecklingen av e-tjänsten kommer Försäkringskassan förstärka informationen på fk.se så att det blir enklare för de försäkrade att förstå försäkringarnas konstruktion och att göra rätt i ansökningsförfarandet. I arbetet med att stärka informationen till de försäkrade får Försäkringskassan stöd av intresse- och brukarorganisationer för att säkerställa att informationen är tydlig och ändamålsenlig. Viss effekt av detta bedöms uppstå under första kvartalet 2021.

#### *Informationsinsatser i samarbete med andra*

Försäkringskassan fortsätter löpande med informationsinsatser och dialoger med externa parter som i sina yrkesroller möter personer med behov av stöd och information om berörda försäkringar.

Myndigheten deltar också i Konsumentverkets regeringsuppdrag som syftar till ökad nationell likformighet och mer effektiv handläggning av MEK. Detta arbete pågår fram till mars 2021.

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

## Bilaga – åtgärder i handlingsplan 2021

Aktivitet	När pågår aktiviteten	Förväntad effekt
<b>Rekrytera och utbilda nya medarbetare</b>		
Rekrytera 260 nya medarbetare (försäkringsutredare, beslutsfattare, specialister, verksamhetsutvecklare och enhetschefer) inom OMV/MEK under våren 2021 samt genomföra ersättningsrekryteringar för de medarbetare som slutar. Nytt beslut om ersättningsrekryteringar fattas inför budgetår 2022.	Q1-Q2 2021 (nyrekrytering) 2021 (ersättningsrekrytering)	Ökad tillgänglig kapacitet för handläggning.
Kontraktera timanställda medarbetare med tidigare utredningserfarenhet för att handlägga OMV-ansökningar.	2021	Ökad tillgänglig kapacitet för handläggning.
Koordinera och säkerställa introduktion, utbildning och handledning av nyrekryterade och timanställda.	Q2 2021	Optimera förutsättningarna för nya medarbetare att snabbt kunna bidra till produktionen.
Breddning av försäkringsutredarnas kompetens mot MEK. Nyanställda handlägger inledningsvis bara OMV. Kompetensbreddning mot MEK sker så fort som möjligt och senast december 2021.	2021	Optimera förutsättningarna för nya försäkringsutredare att snabbt kunna bidra till produktionen av både OMV och MEK. Bättre balansering av produktionen.
<b>Maximera tillgänglig tid för handläggning</b>		
Genomföra övertidsinsatser för försäkringsutredare och beslutsfattare.	2021 (inventering och beslut kvartalsvis)	Ökad tillgänglig kapacitet för handläggning.
Under perioden 2021–2023 kommer handläggning av nya ansökningar att prioriteras framför planerade omprövningar av rätten till ersättning i ärenden där den försäkrade redan beviljats ersättning. Omprövningar som uppstår löpande utifrån ändrade förhållanden kommer att genomföras.	2021–2023	Frigör utredar- och beslutsfattare-resurser, som istället kan fokusera på handläggning av ansökningar.
Nedprioritera den del av den systematiska kvalitetsutvecklingen som avser individuella uppföljningar samt team- och områdesanalyser. Dessa genomförs inte under 2021.	2021	Ökad tillgänglig kapacitet för handläggning. Frigör chefs-, specialist- och utredarresurser under framförallt våren 2021 till utbildning och handledning av nyanställda.
Fortsatt fokus på utbildningar med direkt koppling till kärnverksamheten under 2021. Det innebär att endast följande utbildningar genomförs under året: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obligatoriska introduktionsutbildningar</li> <li>• OMV/MEK-utbildningar</li> <li>• Förvaltningsrätt i praktiken (för nyanställda)</li> <li>• Grundläggande försäkringsmedicin</li> <li>• Utbildningen "Att skriva bättre"</li> </ul>	2021	Ökad tillgänglig kapacitet för handläggning.
<b>Kontinuerligt utveckla produktiviteten och rättssäkerheten</b>		
Ta fram och genomföra områdesspecifika planer (ettåriga) för kontinuerligt förbättrad produktivitet respektive rättssäkerhet.	2021	Ökad produktivitet och rättssäkerhet (skyndsamhet och rättslig kvalitet).
Genomföra analys av hur försäkringarna och lagstiftningen behöver utvecklas för att möjliggöra	2021	Underlag för eventuell framställan om lagändringar till regeringen.

ökad förutsägbarhet och effektivitet i handläggning, t.ex. genom ökad grad av schablonisering.

Organisatoriskt koncentrera handläggningen av OMV/MEK-ansökningar där den försäkrade redan har ett förlängt VB enligt övergångsbestämmelser.	2021	Säkerställa att de försäkrade inte får ytterligare ett glapp i ersättningen. Ökad grad av specialisering och därmed förbättrade förutsättningar för ökad produktivitet och rättssäkerhet.
Prioritera att handlägga OMV/MEK-ansökningar framför att förlänga VB. Det innebär att Försäkringskassan fr.o.m. Q1 2021 inte förlänger VB i samma omfattning som under 2020 (dvs. att nya utredningar av förlängningar inte påbörjas).	Q1 2021	Övergång till OMV/MEK påskyndas samt minskat dubbelarbete som två separata prövningar innebär.
Prioritera handläggning av ärenden där det finns risk att det uppstår ett uppehåll i utbetalningarna mellan ersättningsperioder. Med uppehåll avses i detta sammanhang när mindre än fyra månader förflutit från det att ersättningen upphört till den tidpunkt då ansökan inkommit. Är uppehållet längre än fyra månader hanteras ärendet som en nyansökan.	Q2 2021	Ökad produktivitet samt att de försäkrade inte får glapp i sin utbetalning av ersättning.
De uppehåll i ersättning som riskerar att uppstå är framförallt: <ul style="list-style-type: none"><li>• Försättningsansökningar för försäkrade som redan beviljats OMV/MEK.</li><li>• Ansökningar från försäkrade som uppburit VB och som nu söker OMV/MEK.</li></ul>		
Utarbeta och införa modell för optimerad fördelning av gamla respektive nya ärenden till försäkringsutredarna.	Q2 2021	Ökad produktivitet när ärendekön avarbetas från två håll.
Koppla beslutsfattare till respektive handläggande område istället för att kvalitetssäkringen hanteras nationellt. Respektive områdeschef disponerar därmed samtliga kompetenser som krävs för att ärendet ska gå igenom hela processen. Däremot behålls nationell kö varifrån försäkringsutredarna hämtar ärenden.	Q2 2021	Ökad produktivitet.

#### **Minska antalet oggrundade ansökningar där den försäkrade inte uppfyller kriterierna för att beviljas ersättning**

Genomföra insatser för att rätt målgrupp ska ansöka om MEK. <ul style="list-style-type: none"><li>• Utveckla e-tjänsten för MEK.</li><li>• Förstärkt information på fk.se.</li><li>• Informationsinsatser i samarbete med andra.</li></ul>	2021	Minskat antal ansökningar där den försäkrade inte uppfyller kriterierna för att beviljas ersättning. Rätt förväntansbild på försäkringarna.
--	------	---