

# **Svar på regeringsuppdrag**

**Rapport – Rätt från början**

**Försäkringskassan**

## Sammanfattning

Försäkringskassan har under 2022 fortsatt arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar och bidragsbrott, i enlighet med målet om att bidra till att minska de felaktiga utbetalningarna från välfärdssystemen.

Försäkringskassan har identifierat initiativ som bedöms som viktiga i detta arbete:

- Initierat ett arbete med så kallade beteendeinsikter för att kunna förebygga fel och förenkla ansökningsförfarandet i våra självbetjäningstjänster.
- Utökat möjligheten till kommunikation mellan handläggare och kund i inloggat läge i självbetjäningstjänsten..

Försäkringskassan jobbar kontinuerligt och systematiskt med att motverka felaktiga utbetalningar. Under 2022 har Försäkringskassan vidtagit flera åtgärder för att underlätta för den enskilde att lämna korrekta uppgifter. Förebyggande arbete, lättillgänglig information och användarvänliga självbetjäningstjänster bidrar till att risken för felaktiga utbetalningar minskar och underlättar för den enskilde att lämna korrekta uppgifter. En av de nya åtgärder är att initiera arbete med så kallade beteendeinsikter. Tanken med beteendeinsikter är att via en datadriven modell riskbedöma informationen redan vid ansökningsstillfället, och om det finns en förhöjd risk för fel ge möjligheten att ändra uppgiften. Arbetet med beteendeinsikter är i ett tidigt skede men bedöms kunna ge stora positiva effekter.

Vi har även fortsatt utvecklingen av möjligheten att skicka meddelanden mellan handläggare och kund via våra självbetjäningstjänster. Denna möjlighet har sedan tidigare införts för sjukpenningärenden och tidiga erfarenheter visar att vi får in svar på frågor snabbare och dessutom är det en säkrare kanal jämfört med många andra.

## Inledning

Försäkringskassan ska enligt regleringsbrevet för året 2022 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 och riskerar att undergräva förtroendet för socialförsäkringen, och Försäkringskassan jobbar därför intensivt med olika aspekter avfelaktiga utbetalningar. Försäkringskassan bedömer fortsatt att bidragsbrott är det mest betydande riskområdet för felaktiga utbetalningar inom socialförsäkringen, följt av andra fel orsakade av enskild. Arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar innefattar även fel som inte beror på brott.

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 därigenom minska de felaktiga utbetalningarna. Bland annat har vi under 2022 kraftigt förstärkt det juridiska stödet i vår handläggning. 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.

## Beteendeinsikter för tidig självvrtning

Försäkringskassan har under 2022 initierat ett arbete med beteendeinsikter. Idén är att använda beteendeinsikter i det digitala kundmötet som är baserade på datadrivna modeller som kan användas redan före ansökan inkommer till Försäkringskassan. Detta innebär att Försäkringskassan individanpassat och datadrivet stimulerar den enskilde att göra rätt från början.

Ett exempel på möjliga användningsområden är att riskbedöma ärendet redan när en enskild har fyllt i ansökan, men inte undertecknat densamma. Om ärendet då bedöms ha hög risk för felaktigheter (eller i vissa fall risk för fel i en uppgift) skapas ett meddelande till den enskilde som en *nudge*, som då får möjligheten att antingen ändra på någon uppgift eller skicka in ansökan utan att ändra.

Under 2022 har ett inledande arbete med beteendeinsikter genomförts inom tillfällig föräldrapennning som inneburit både en så kallad beteendediagnos och användarenkät som kan användas för fortsatt arbete. Försäkringskassan har dessutom initierat kontakt med liknande statliga myndigheter i Storbritannien i syfte att kunna byta erfarenhet i arbetet med beteendeinsikter.

Beteendeinsikter och framtida anpassning av våra självbetjäningstjänster utifrån datadriven analys bedöms på sikt ge stora effekter på felaktigheter som uppstår redan i ansökningstillfället.

## 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 har under 2022 fortsatt utvecklingen av en generell tjänst som möjliggör för handläggaren ta kontakt med den enskilde i ett aktivt ärende via självbetjäningstjänsten, i syfte att hämta in uppgifter digitalt. Denna tjänst (Digitala meddelanden) kopplar således ihop myndighetens handläggningsstöd med självbetjäningstjänsten (Mina sidor). Digitala meddelanden inom sjukpenning har implementerats sedan tidigare och denna tjänst har under 2022 utökats till omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning.

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.

Under 2022 har en större utveckling av ansökningstjänsten för förmånen aktivitetsstöd genomförts. Utvecklingen och förbättringarna har bland annat inneburit att förtydliga specifika delar i ansökningstjänsten där man tidigare sett att de enskilda haft problem och där självbetjäningstjänsten upplevts som otydlig. Dessa otydligheter har lett till att Försäkringskassan fått ta emot många samtal där man vill ha hjälp med hur man fyller i ansökan och erfarenheten att det var svårt att se om Försäkringskassan tagit emot ansökan samt att se när beslut kan väntas. Tjänsten har nu gjorts om i grunden och byggts ”steg-för-steg”, något som förväntas leda till att det blir enklare att göra rätt.

Under året har även nedanstående aktiviteter genomförts:

- När den enskilde ansöker om bostadsbidrag ska denne uppskatta sin inkomst för de år ansökan gäller. Den handläggare som hanterar ärenden bedömer om inkomsten är rimlig. I de fall inkomsten inte bedöms som rimlig ställer handläggaren en fråga till Skatteverket om hur mycket den sökande har tjänat aktuellt år. Stämmer inte uppgifterna överens kontaktar handläggaren den sökande som då får möjlighet att korrigera sin inkomst. I och med möjligheten att ställa inkomstfrågan till Skatteverket har vi de två senaste åren haft bättre möjlighet att hjälpa kunden att uppskatta sin framtida inkomst.
- Förtydligat information i våra digitala ansökningstjänster om vilken information som behövs inom föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning, samt förtydligat information på försäkringskassan.se i syfte att det skall vara enkelt att göra rätt.
- Möjliggjort inskick av digitala bilagor i e-tjänsten för Assistansersättning vilket underlättar att lämna korrekta uppgifter i samband med ansökan.
- Möjliggjort för förmyndare som ansöker om sjuk- och aktivitetsersättning samt bostadstillägg att göra anmälan via självbetjäningstjänsten, vilket ställer högre krav på rätt uppgifter vid ansökan.
- Utvecklat e-tjänsten för omvårdnadsbidrag så att mer information kan lämnas om omvårdnadsbehov och tillsynsbehov direkt i ansökan.

## Utökad information och vägledning

Majoriteten av de situationer 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 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. I övrigt har följande aktiviteter genomförts:

- Tydligare information om assistansersättning, hur ansökningsprocessen går till samt regelverket på [forsakringskassan.se](https://www.forsakringskassan.se). Vilket ökar förståelsen för vilka uppgifter som krävs vid ansökan.
- Publicerat informationsfilmer angående merkostnadsersättning, vilket underlättar för den enskilde att veta vad som krävs vid en ansökan.
- En textbank har skapats i syfte att underlätta för medarbetare som arbetar med att moderera till exempel kommentarsfält om varför Försäkringskassan gör kontroller
- Genomfört kampanj och annonsering, bland annat på TV4 Play och Alkompis, på temat "på heder och samvete".
- Skapat ny checklista för föräldrapenning på [forsakringskassan.se](https://www.forsakringskassan.se), inklusive inläggstexter att använda för de medarbetare som arbetar med sociala medier.
- Publicerat inlägg i våra sociala kanaler som uppmanar de som söker ersättning att se till att de lämnar aktuella och korrekta uppgifter i samband med sin ansökan.
- Genomfört kampanjer på Facebook för att påminna om vikten av ändra sin inkomst där vi har förtydligat och lyft fram vikten av att korrigera sin inkomst på [FK.se](https://www.forsakringskassan.se)

## Övrigt

- Vi har ökat omfattningen av förhandskontroller inom TFP, både avseende slumpkontroller och utifrån urvalsprofiler där vi ser en ökad risk för fel.
- Vi har under året utvecklat våra riskprofiler och mönstersökningar i syfte att på ett effektivare sätt fånga upp signaler om ändrade förhållanden. Detta leder till att fler förmånstagare får information om uppgifter som har påverkat deras ersättning, vilket skapar en ökad medvetenhet kring hur och vilka uppgifter som påverkar ersättningen
- Vi har ökat impulser om samordning mellan föräldrapenning, tillfällig föräldrapenning, graviditetspenning och övriga förmåner i syfte att minska antalet felaktiga utbetalningar där kunden har ansökt om flera förmåner.
- Startat en genomlysning av ansökningstjänsten om underhållsstöd för att den ska bli så tydlig som möjligt ut mot kund.
- Tandvård. Arbete påbörjat där projektets resultat blir att det blir svårare att lämna fel uppgifter i samband med att en vårdgivare ansöker om tandvårdsstöd.

- Pensionsgrundande inkomst. Genom myndighetssamverkan (som bl.a. handlar om att identifiera behov av processrevideringar) säkerställa att personer får rätt PGI utifrån den information respektive myndighet har.
- Avslutat ett omfattande brevmallsarbete som påbörjades 2021 men avslutades under 2022 där vi har uppdaterat och förtydligat texterna i breven så att det ska bli tydligt för våra slutkunder vilken information som efterfrågas och vilka skyldigheter som finns.

Beslut i detta ärende har fattats av ställföreträdande generaldirektör Maria Rydbeck i närvaro av avdelningschef Per Eleblad och strategiska rådgivaren Mattias Granstedt, den senare som föredragande.

Maria Rydbeck

Mattias Granstedt