

Rätt från början

Svar på regeringsuppdrag



PENSIONS
MYNDIGHETEN

Innehåll

1.	Inledning	1
1.1.	Uppdraget	1
1.2.	Förmåner med hög risk för felaktiga utbetalningar	2
1.3.	Orsaker till felaktiga utbetalningar	3
2.	Förmånen bostadstillägg	5
2.1.	Åtgärder inom bostadstillägg	6
2.2.	Åtgärdernas effekter	11
2.3.	Bedömning av effekter och fortsatta åtgärder	14
3.	Förmåner inom allmän pension och efterlevandepension	15
3.1.	Åtgärder inom allmän pension och efterlevandepension	15
3.2.	Åtgärdernas effekter	16
3.3.	Bedömning av effekter och fortsatta åtgärder	17
	Referenser	18

Sammanfattning

Pensionsmyndigheten har under 2023 fortsatt arbetet med att säkerställa och underlätta för enskilda att lämna korrekta uppgifter i ansökan, att komma in med uppgifter om ändrade förhållanden samt att ta ansvar för skyldigheten att informera myndigheten om ändrade förhållanden. Arbetet görs i syfte att den enskilde ska få rätt ersättning och därigenom motverka felaktiga utbetalningar.

Pensionsmyndigheten avser att fokusera på området anmälan av ändrade förhållanden för att uppnå större effekter. För att minska felaktiga utbetalningar mer radikalt behövs en översyn av regelverket inom bostadstillägg.

Denna rapport är en redovisning av Pensionsmyndighetens uppdrag *Rätt från början* i regleringsbrevet för 2023.

Av Pensionsmyndighetens studier av felutbetalningarnas omfattning framgår att ändrade förhållanden som inte har anmälts utgör den främsta orsaken till myndighetens felaktiga utbetalningar.

Det är förmånen bostadstillägg som har störst risk för felaktiga utbetalningar och därmed har denna redovisning av uppdraget ett särskilt fokus på bostadstillägg. Även inom allmän pension gällande garantipension, inkomstpensionstillägg samt inkomstgrundad pension, visar skattningarna av felaktiga utbetalningar med betydande totala belopp. Sett till andelen av de totala utgifterna för förmånerna inom allmän pension är risken här dock betydligt lägre i jämförelse med riskerna inom bostadstillägg. Efterlevandepension har lägst risk för felaktiga utbetalningar.

Under året har Pensionsmyndigheten vidtagit informationsåtgärder såsom en instruktionsfilm för hur man ansöker om bostadstillägg. Filmen har lagts ut på webbsidan. Genom inlägg på sociala medier har filmens spridning ökat. Vidare har särskild information om bostadstillägg bifogats vid utskick av Orange kuvert.

I handläggningen har myndigheten arbetat med att ge enskilda tydlig information om bostadstillägg vid individuella kontakter. På Mina sidor har införts information, till den som loggar in för att följa sitt ärende, som visar om den enskilde själv behöver komplettera sitt ärende och att komplettering kan göras digitalt. God tillgänglighet via telefon bedöms i förlängningen innebära goda möjligheter till information för den som behöver hjälp via telefon för att lämna korrekta uppgifter vid anmälan om ändring.

De under året vidtagna åtgärderna anser myndigheten vara ändamålsenliga. Åtgärderna ger positiva effekter, men de är otillräckliga i förhållande till omfattningen av de felaktiga utbetalningarna inom bostadstillägg och allmän pension. För att uppnå större effekter avseende att motverka felaktiga utbetalningar behöver Pensionsmyndigheten fokusera arbetet mot området anmälan av ändrade förhållanden.

Problematiken inom förmånen bostadstillägg är tydlig där en långtgående inkomstprövning utifrån flera föränderliga ekonomiska faktorer innebär stora risker för felaktiga utbetalningar. Utifrån Pensionsmyndighetens regleringsbrev för 2024 har myndigheten fått i uppdrag att identifiera mindre regeländringar som kan effektivisera handläggningen av ärenden, inom ramen för grundprinciperna i dagens regelverk. Pensionsmyndigheten bedömer att förändringar inom ramen för grundprinciperna i dagens regelverk inte är tillräckliga kopplat till nämnda problematik inom bostadstillägg. Om felaktiga utbetalningar inom förmånen ska minskas mer radikalt bedömer Pensionsmyndigheten att regeringen behöver ta initiativ till en större översyn av dagens regelverk.

1. Inledning

1.1. Uppdraget

Denna rapport är en redovisning av Pensionsmyndighetens uppdrag *Rätt från början* enligt regleringsbrevet för budgetåret 2023. Redovisningen inleds med en bakgrund som återger uppgifter från myndighetens tidigare uppdrag gällande omfattningsstudier av felaktiga utbetalningar. Bakgrunden finns med som underlag utifrån uppdragets särskilda fokus gällande förmåner med hög risk för felaktiga utbetalningar.

De åtgärder som redovisas har många gånger vidtagits både för att uppnå en effektivare handläggning och för att motverka felaktiga utbetalningar genom korrekta uppgifter i enlighet med detta uppdrag. Med felaktiga utbetalningar avses utbetalningar som sker trots att villkoren för att ta del av ersättningen inte är uppfyllda.¹ Med detta avses även ersättning som lämnats med för högt belopp.

Rätt från början

Pensionsmyndigheten ska redovisa vilka åtgärder som har vidtagits avseende att motverka felaktiga utbetalningar i kontakten med enskilda 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 förmån
- underlätta för den som har beviljats en förmån 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.

¹ Definitionen är densamma som i rapporterna om felaktiga utbetalningar *Felaktiga utbetalningar inom allmän pension* PID284702, *Felaktiga utbetalningar inom bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd* PID284703, *Felaktiga utbetalningar inom efterlevandepension* PID 284704 och har hämtats från dessa redovisningar.

1.2. Förmåner med hög risk för felaktiga utbetalningar

Omfattningen av myndighetens felaktiga utbetalningar och orsakerna till dessa ger flera utgångspunkter för uppdraget *rätt från början* och är en förutsättning för att kunna bedöma vilka förmåner som har en hög risk för felaktiga utbetalningar.

Pensionsmyndigheten har i enlighet med uppdrag i tidigare regleringsbrev genomfört omfattningsstudier för att uppskatta felaktiga utbetalningar där för mycket ersättning har betalats ut gällande myndighetens olika förmåner.²

Resultatet av studierna visar att felaktiga utbetalningar avseende för mycket utbetald ersättning för 2022 uppskattas till cirka 1 287 miljoner kronor. Den högsta risken för felaktiga utbetalningar finns inom förmånerna bostadstillägg (BT) och äldre försörjningsstöd (ÄFS), där förmånen bostadstillägg står för 668 miljoner kronor av totalt 691 miljoner kronor avseende för mycket utbetald ersättning. Dessa förmåner prövas utifrån en gemensam ansökan varför redovisning av felaktiga utbetalningar därför sker samlat. Även inom allmän pension (garantipension, inkomstpensionstillägg samt övriga förmåner) visar skattningarna på felaktiga utbetalningar med betydande totala belopp. Sett till andelen av förmånernas utgifter är dock riskerna inom allmän pension betydligt lägre jämfört med riskerna inom bostadstillägg. Förmåner inom efterlevandepension bedöms ha lägst risk för felaktiga utbetalningar.

Tabell 1. Felaktiga utbetalningar inom Pensionsmyndighetens förmåner (2022)

	För mycket	För lite	Andel ³
BT/ÄFS	691 mkr	669 mkr	5,27 %
Garantipension	136 mkr	53 mkr	0,79 %
Inkomstpensionstillägg	32 mkr	4 mkr	0,52 %
Övriga förmåner inom allmän pension ⁴	419 mkr	-	0,11 %
Efterlevandepension	8,5 mkr	-	0,08 %

² Felaktiga utbetalningar inom allmän pension PID284702, Felaktiga utbetalningar inom bostadstillägg och äldre försörjningsstöd PID284703, Felaktiga utbetalningar inom efterlevandepension PID284704

³ Angiven procent visar den totala andelen av felaktiga utbetalningar i form av för mycket utbetald ersättning, jämfört med totala utgifter för respektive förmån.

⁴ Övriga förmåner avser inkomstpension, tilläggspension och premiepension. Felaktiga utbetalningar för dessa förmåner redovisas samlat i rapporten *Felaktiga utbetalningar inom allmän pension* PID284702.

Pensionsmyndigheten har även studerat hur ofta en viss uppgift är felaktig avseende bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd och därmed leder till för mycket respektive för lite utbetald ersättning. Resultatet visar att i majoriteten av de studerade ärendena är någon eller flera av uppgifterna felaktiga, se *avsnitt 1.3 Orsaker till felaktiga utbetalningar*.

Pensionsmyndigheten har också gjort vissa skattningar gällande i vilken utsträckning för lite ersättning har betalats ut.⁵ Detta avser ärenden där en förmån betalats ut med för lågt belopp. Orsaken är ofta att en ändrad uppgift inte har anmälts. Avseende bostadstillägg gäller det många gånger höjd bostadskostnad, se *avsnitt 1.3 Orsaker till felaktiga utbetalningar*. Underlag som visar även för lite ersättning ger information om utmaningarna för enskilda pensionärer att förstå och anmäla ändrade uppgifter. Resultatet visar att felaktiga utbetalningar avseende för lite utbetald ersättning för 2022 gällande förmånerna bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd uppskattas till 669 miljoner kronor, nästan samma nivå som för mycket utbetald ersättning. Även inom allmän pension har vissa skattningar gjorts avseende för lite utbetald ersättning. Skattningarna visar att garantipension och inkomstpensionstillägg har betalats ut med 53 miljoner kronor respektive fyra miljoner kronor för lite under 2022.

Sammantaget är det förmånen bostadstillägg som har störst risk för felaktiga utbetalningar och därmed har redovisningen av uppdraget ett särskilt fokus på denna förmån. Även inom allmän pension, avseende garantipension och inkomstpensionstillägg, förekommer felaktiga utbetalningar med betydande totala belopp. Sett till andelen av de totala utgifterna för förmånerna inom allmän pension är emellertid risken betydligt lägre jämfört med riskerna inom bostadstillägg. Efterlevandepension har lägst risk för felaktiga utbetalningar.

Resultatet speglar skillnaderna mellan förmånernas regelverk, huruvida en förmån är inkomstprövad eller inte och hur inkomstprövningen är konstruerad. Förmånen bostadstillägg har en långtgående inkomstprövning utifrån föränderliga uppgifter om bostadskostnad, inkomster samt förmögenhet, vilket i sig medför stora risker för felaktiga utbetalningar. Det för även med sig betydande risker gällande för lite utbetald ersättning.

1.3. Orsaker till felaktiga utbetalningar

För att få en bättre uppfattning om behövliga åtgärder, och för att kunna bedöma nyttan av genomförda åtgärder, utgår Pensionsmyndigheten från tidigare rapporter av omfattningsstudier.⁶ I rapporteringen av omfattningsstudierna ingår övergripande slutsatser om orsaker till felaktiga utbetalningar. Pensionsmyndigheten har också gjort en djupare analys av

⁵ *Omfattningsstudier – internrapport* PID285034

⁶ *Felaktiga utbetalningar inom allmän pension* PID284702, *Felaktiga utbetalningar inom bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd* PID284703, *Felaktiga utbetalningar inom efterlevandepension* PID 284704

orsakerna till fel.⁷ Samtliga underlag i detta avsnitt är hämtade från dessa analyser, relaterade till omfattningsstudierna.

Tabell 2 visar den procentuella fördelningen av felorsaker enligt denna analys. Ändrade förhållanden som inte anmälts förorsakar en klar majoritet av de felaktiga utbetalningarna.

Tabell 2. Fördelning utifrån orsaker till felaktiga utbetalningar

	BT/ÄFS	AP GARP	IPT
Felaktiga uppgifter vid ansökan/ändringsanmälan	4,55 %	5,45 %	0 %
Ej anmält ändrade förhållanden	79,84 %	69,09 %	96,67 %
Ändrade förhållanden ej omhändertagna	11,86 %	0 %	0 %
Övriga orsaker	3,75 %	25,46 %	3,33 %

Avseende garantipension redovisas 25,46 procent under ”Övriga orsaker” där 25,45 procent avser ”tillräckliga och korrekta uppgifter, fel beslut”. Detta avser ärenden som vid denna analys ännu inte hunnit räknas om till minimiförmån med anledning av dom från Europeiska unionens domstol.⁸ Enligt domen ska pension från annat land minska garantipensionen.⁹

Avseende förmåner inom allmän pension bedöms uppgifter om pension från annat land utgöra en betydande risk för felaktiga utbetalningar avseende förmåner inom allmän pension.

Avseende bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd redovisas orsaker till felaktiga utbetalningar även utifrån för lite utbetald ersättning, se tabell 3.

Tabell 3. Fördelning utifrån orsaker till felaktiga utbetalningar inom BT/ÄFS

	För mycket	För lite
Felaktiga uppgifter vid ansökan/ändringsanmälan	4,55 %	2,65 %
Ej anmält ändrade förhållanden	79,84 %	83,23 %
Ändrade förhållanden ej omhändertagna	11,86 %	11,98 %
Övriga orsaker	3,75 %	2,14 %

⁷ Omfattningsstudier – internrapport PID285034

⁸ C-189/16

⁹ För att kunna beräkna felutbetalningen har myndigheten i dessa ärenden gjort en prognostiserad beräkning, vilket ger en viss osäkerhet i resultatet. Samtliga ärenden har inte omräknats ännu, men avarbetning sker successivt.

Felaktiga utbetalningar inom bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd beror främst på att den enskilde inte har anmält ändrade förhållanden. En bidragande orsak är också att ändrade förhållanden som har anmälts inte har omhändertagits av Pensionsmyndigheten i tid.

Tabell 4 visar fördelningen utifrån felutbetalda kronor och visar att för mycket utbetald ersättning främst beror på att förändrade uppgifter om förmögenhet inte anmälts. För lite utbetald ersättning beror till största del på att förändrad bostadskostnad inte anmälts.

Tabell 4. Fördelning av felutbetalda kronor per uppgiftskategori för BT/ÄFS

	För mycket	För lite
Bostadskostnad	23,63 %	69,69 %
Förmögenhet	50,12 %	15,09 %
Inkomster	26,25 %	15,22 %

Tabell 5 visar fördelningen utifrån hur ofta en viss uppgift är felaktig och därmed leder till för mycket respektive för lite utbetald ersättning.

Tabell 5. Förekomst av felaktiga uppgifter utifrån uppgiftskategori för BT/ÄFS

	Bostadskostnad	Förmögenhet	Inkomster
För mycket (sänkande)	15,07 %	20,58 %	23,71 %
För lite (höjande)	71,80 %	8,21 %	5,59 %
Oförändrad uppgift	13,12 %	71,21 %	70,70 %

Inom ramen för uppdraget rätt från början visar uppgifterna ovan på behovet av åtgärder för att adressera det huvudsakliga problemet, att ändrade förhållanden inte anmäls. Problematiken inom förmånen bostadstillägg blir också tydlig. En långtgående inkomstprövning utifrån flera föränderliga ekonomiska faktorer innebär stora risker för felaktiga utbetalningar.

2. Förmånen bostadstillägg

Nedan redovisas myndighetens åtgärder. Fokus läggs på åtgärder som har vidtagits gällande informationsinsatser i kontakt med enskilda och åtgärder i myndighetens ärendehandläggning. Eftersom bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd prövas utifrån en gemensam ansökan gäller många av åtgärderna båda förmånen, även om endast bostadstillägg omnämns.

Även viss uppföljning av åtgärderna redovisas, och i förekommande fall även påvisbara effekter. En bedömning av åtgärdernas effekter görs övergripande och även i förhållande till andra påverkande omständigheter.

2.1. Åtgärder inom bostadstillägg

Information om bostadstillägg via myndighetens egna kanaler

Genom underlag från bland annat kundsynpunkter och frågor som ställs på myndighetens webbplats¹⁰ till webbplatsens chattbot Penni, har myndigheten sett behov av förändrad information för att underlätta för enskilda att lämna korrekta uppgifter i ansökan. Det rör främst bättre information om var och hur enskilda hittar rätt underlag angående de uppgifter myndigheten efterfrågar. Detta gäller till exempel aktuella månadsbelopp före skatt vid tjänstepension eller exakt saldo på sparkonto per den 31 december.

Pensionsmyndigheten har under hösten tagit fram en enklare och tydligare broschyr som lyfter fram denna information. Den nya broschyren beräknas kunna publiceras på externwebben i början av 2024.

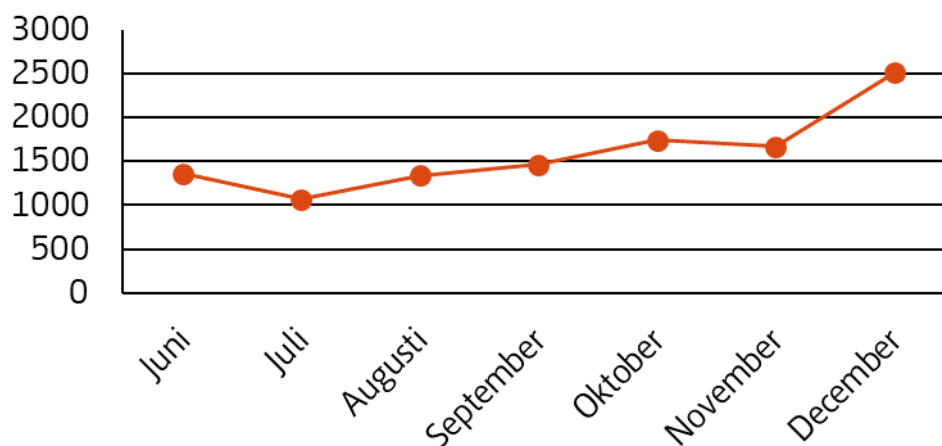
Innehållet på myndighetens externa webbplats har uppdaterats avseende den förmånsspecifika informationen under sidan ”Bostadstillägg - frågor och svar”. Även sökfunktionen på webbplatsen har setts över med utgångspunkt i att lyfta fram information om hur enskilda hittar rätta uppgifter för sin ansökan, bl.a. genom hänvisning till den befintliga hjälpsidan för blanketter. Informationsdatabasen för chattbotten har setts över på motsvarande sätt. Navigeringen för att hitta information om bostadstillägg på webbplatsen har setts över och det finns nu också en genväg från förstasidan direkt till sidorna om bostadstillägg där man får hjälp inför att ansöka. På webbplatsen finns även en genväg till webbtjänsten för ändringsanmälan. Även i inloggat läge finns nu en funktion för att enskilda lättare ska kunna navigera till denna webbtjänst.

Pensionsmyndighetens information om att anmäla förändringar är nu mer utförlig gällande vilka uppgifter som måste lämnas och hur enskilda hittar korrekta underlag till uppgifterna. Även i årligen återkommande nyheter som publiceras på webbplatsen är nu information om korrekta uppgifter för att anmäla ändringar inkluderad. Det gäller nyheter som publiceras i samband med att myndigheten genomför maskinella omräkningar såsom vid ändrad tjänstepension, då myndigheten inhämtat uppgifter direkt från utbetalaren. Enskilda får då nya beslut som inkluderar information om samtliga uppgifter som ligger till grund för beslutet. Dessa beslut genererar frågor och nya anmälningar om ändrade förhållanden, varför information om omräkningen läggs ut på webbplatsen som hjälp för enskilda. Se även *avsnitt 2.2. Åtgärdernas effekter*.

¹⁰ Pensionsmyndighetens webbplats: www.pensionsmyndigheten.se

En längre instruktionsfilm har tagits fram under 2023. Filmen informerar brett om bostadstillägg både gällande korrekta uppgifter och om anmälningsskyldigheten. Filmen publicerades på myndighetens webbplats och på sociala medier under juni 2023. Nedan framgår hur antalet visningar har utvecklats under året.

Figur 1. Antal visningar 2023 av instruktionsfilm om bostadstillägg

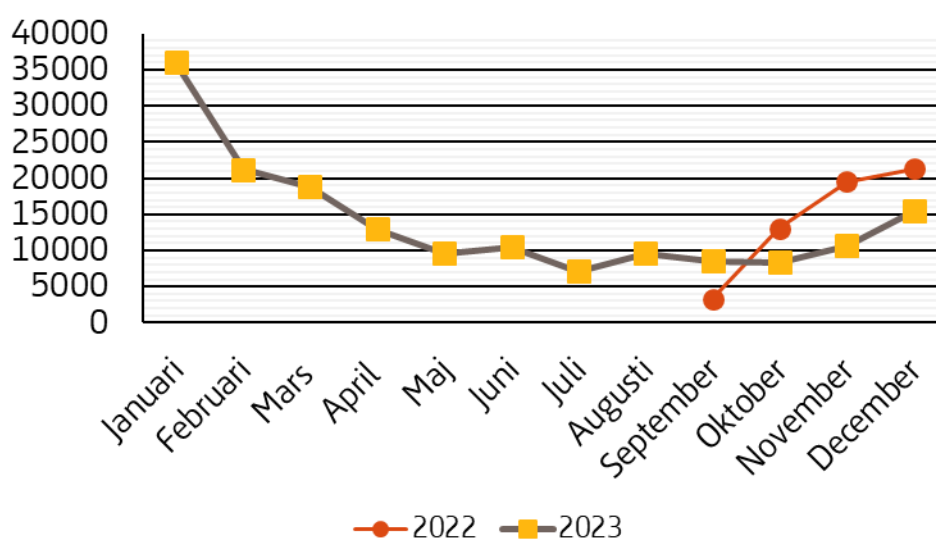


Sociala medier har haft en stor inverkan gällande antalet visningar av filmen. Sedan filmen publicerades och fram till årsskiftet 2023/2024 ser vi att 94 procent av visningarna härrör från att filmen har länkats från sociala medier såsom Facebook, Instagram och Youtube. Antalet visningar ökade också tydligt mellan november och december, just efter att Pensionsmyndigheten publicerat ett inlägg på sociala medier med en länk till information om bostadstillägg.

Även tre kortare filmer har tagits fram under året. Filmerna publicerades på sociala medier under januari och februari 2024. Filmerna handlar om att det är viktigt att göra en beräkning innan ansökan, hur man anmäler ändringar samt hur ansökan går till.

Under året har också flera korta inlägg om bostadstillägg tagits fram för Instagram och Facebook. Ett av inläggen som producerades under 2023 handlar särskilt om att anmäla ändrade förhållanden och publicerades i början av 2024. Publiceringar av inlägg på sociala medier genererar överlag en ökad trafik till Pensionsmyndighetens webbplats. Av figur 2 framgår hur antalet besök har utvecklats för landningssidan för den guide som finns om bostadstillägg.

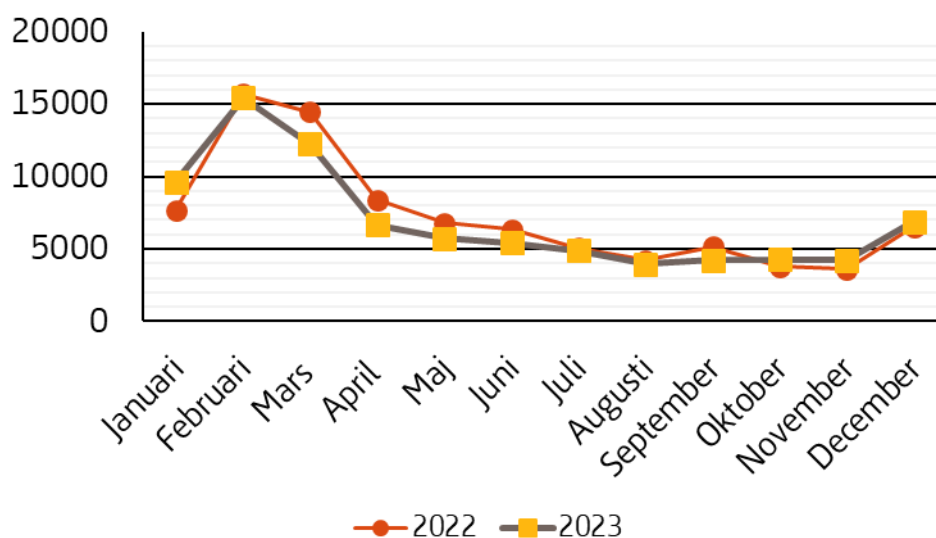
Figur 2. Antal besök på landningssida för guide om bostadstillägg



Antal besök på landningssidan är som högst i början av året. Efterfrågan av information är generellt hög i början av året. Guiden för bostadstillägg publicerades under hösten 2022, varför underlag för antal besök endast visas för del av detta år.

Figur 3 visar utvecklingen av antal besök för den hjälpsida som finns för korrekt ifyllnad av blanketter gällande ansökan och ändring.

Figur 3. Antal besök på hjälpsida om blanketter för bostadstillägg



Pensionsmyndigheten har fortsatt med digitala informationsmöten om bostadstillägg som erbjuds via Pensionsmyndighetens webbplats. Dessa informationsmöten ger bred information om både korrekta uppgifter för ansökan och ändrade förhållanden samt information om anmälningsskyldighet. Under 2023 har Pensionsmyndigheten hållit totalt 34 informationsmöten. Emellertid har endast 579 personer deltagit under dessa

möten sammanlagt. Mötena är riktade både direkt till enskilda och till samverkansparter såsom pensionärsorganisationer och kommuner. Till viss del kan informationen därmed spridas vidare till fler, men Pensionsmyndigheten kan alltså konstatera att spridningsgraden direkt till enskilda pensionärer hittills varit låg och bedöms ge begränsade effekter.

Information om bostadstillägg inom ramen för samverkan

Sedan tidigare arbetar myndigheten med informations spridning i samverkan med andra parter. Genom dessa kanaler har en förnyad information spridits även gällande korrekta uppgifter vid ansökan. Informations spridning sker både genom samverkan med servicekontoren och genom samverkan med externa parter med riktad information till pensionärsorganisationer, kommuner, trossamfund m.fl. Den riktade informationen till kommunerna som skickades ut under 2023 inkluderade även information om Pensionsmyndighetens digitala informationsmöten, med särskild information om att anmäla ändringar.

Information om bostadstillägg i enskilda ärenden

Pensionsmyndigheten har under året arbetat med att ge enskilda en tydlig information om bostadstillägg vid individuella kontakter i samband med inkommande samtal eller e-post eller i samband med handläggning av ärenden. Information om hur den enskilde ansöker om förmånen och lämnar korrekta uppgifter i sin ansökan har ett stort fokus. Informationen har även omfattat den enskildes anmälningsskyldighet och vilka uppgifter som behöver anmälas. Vid beslut om en ansökan ges ofta även muntlig information till den enskilde om det aktuella beslutet, vad det innebär och vad den enskilde behöver tänka på gällande att själv anmäla korrekta uppgifter om ändrade förhållanden. Pensionsmyndighetens arbete med efterkontroller, bland annat inom bostadstillägg, ger underlag gällande orsaker till felaktiga utbetalningar. De risker som framkommer i detta arbete återkopplas till övriga delar av verksamheten, som underlag gällande viktig information i handläggning och i kontakt med enskilda.

Pensionsmyndigheten har undersökt vilken effekt dessa individuella kontakter kan ha haft just gällande anmälningsskyldighet och enskildas benägenhet att anmäla förändringar.¹¹ Arbetet med att informera utförligt med personlig kontakt i enskilda ärenden infördes successivt. Myndigheten kan se att 41 procent av enskilda som ringt in till myndigheten och fått utförlig information senare har kommit in med en ändringsanmälan. För enskilda som ringt in till myndigheten men ännu inte kunnat omfattas av satsningen, och därmed bedöms ha fått information på en mer övergripande nivå, uppgår andelen till 33 procent. Benägenheten att anmäla ändringar tycks därmed ha ökat bland enskilda som fått en mer utförlig information. Utifrån denna undersökning har myndigheten även gjort en skattning av hur många inkomna ändringsanmälningar som beror på att den enskilde tidigare har haft telefonkontakt med myndigheten och fått särskild individuell och

¹¹ Undersökningen avser inkomna samtal under perioden januari-mars 2021 respektive inkomna ändringsanmälningar under perioden januari-maj 2023.

utförlig information från Pensionsmyndigheten. Under perioden januari – maj 2023 inkom närmare 80 000 ändringsanmälningar, varav 4 500 av dessa bedöms bero på arbetet med att informera om bostadstillägg individuellt i enskilda ärenden.

Förbättrad hantering vid komplettering av ärenden inom bostadstillägg

Nya bevakningsanledningar i samband med komplettering av ärenden har implementerats i systemstödet. Dessa genererar information till enskilda som loggar in på Mina sidor för att följa sina ärenden. Informationen innebär att enskilda tydligt kan se om de själva behöver komplettera sina ärenden och att kompletteringen kan göras digitalt även genom att exempelvis bifoga ett underlag som visar korrekta uppgifter.

Vidareutveckling av webbtjänst för ändringsanmälan bostadstillägg

Pensionsmyndigheten har sedan tidigare utvecklat en webbtjänst för att anmäla ändrade förhållanden avseende bostadstillägg. Webbtjänsterna erbjuder bättre möjlighet för stöd att anmäla korrekta uppgifter jämfört med blanketter. Under året har webbtjänsten vidareutvecklats med strukturerad registrering för fler typer av ändrade uppgifter, där det tidigare funnits enbart fritextfält. Även hjälptexterna vid olika fält för ändringsanmälan har förbättrats, med förtydliganden av vilka uppgifter som ska fyllas i och vilka underlag de hämtas från. Detta innebär att det blir enklare att lämna korrekta uppgifter om ändringar och enskilda får mer stöd vid anmälan av fler typer av ändringar. Då informationen även tas emot i strukturerad form blir det tydligare för handläggaren vad anmälan avser och automatisering möjliggörs. En förutsättning för automatisering är krav på inbyggda kontroller för att identifiera ärenden där anmälda förändringar föranleder ytterligare utredning, i syfte att säkerställa att de anmälda uppgifterna är korrekta. Automatisering förebygger risker för felregistreringar och liknande misstag som kan uppstå vid manuell handläggning. Ensamstående som får bostadstillägg kan idag göra ändringsanmälan via webbtjänst. Ett arbete pågår för att möjliggöra ändringsanmälan via webbtjänst även för den som är gift eller sambo, vilket kräver så kallad dubbelsignering med e-legitimation.

Sammantaget innebär åtgärderna att fler pensionärer kan anmäla sina ändringar på webben, vilket medför att fler kommer få bättre stöd vid anmälan, vilket i sin tur kan leda till fler kompletta och korrekta uppgifter om ändrade förhållanden.

Information om anmälningsskyldighet i Orange kuvert

Under hösten har ett nytt avsnitt i Pensionsmyndighetens utskick av Orange kuvert till pensionärer tagits fram. Informationen handlar särskilt om skyldigheten att anmäla ändrade förhållanden och är generellt skriven för att gälla oavsett förmån. Utskicket av Orange kuvert gjordes under januari 2024. Skrivningen når de pensionärer som har postalt utskick av Orange kuvert och får det tillhörande informationsbladet, som även inkluderar

information om digitala informationsmöten om bostadstillägg. Av de som har digital brevlåda, 43 procent, får de som har bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd en påminnelse om att anmäla ändringar.

Tillgänglighet via telefon gällande samtliga förmåner

Vidare arbetar myndigheten fortsatt för att erbjuda en god tillgänglighet via telefon, vilket i förlängningen innebär goda möjligheter till information för den som behöver hjälp via telefon för att lämna korrekta uppgifter vid anmälan om ändring.

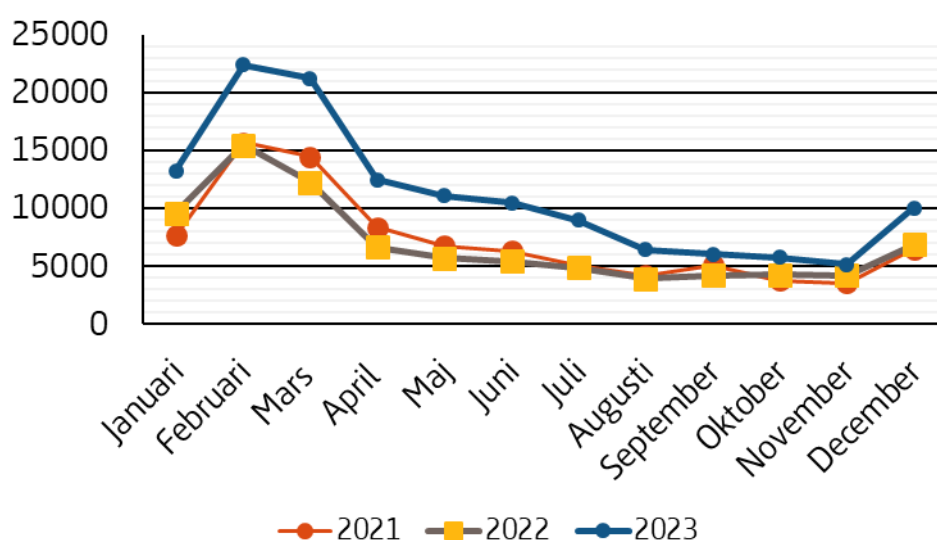
2.2. Åtgärdernas effekter

Pensionsmyndighetens tidigare rapporter gällande omfattningsstudier visar att felaktiga utbetalningar främst beror på att ändrade förhållanden inte anmäls. Det är därmed främst åtgärder som relaterar till detta som kan ge effekter för att minska felaktiga utbetalningar.

Fler inkomna ändringsanmälningar under 2023

Pensionsmyndigheten kan se att antalet inkomna ändringsanmälningar från enskilda har ökat markant under 2023, se figur 4. Under 2023 inkom närmare 60 procent fler ändringsanmälningar jämfört med genomsnittet under föregående två år.

Figur 4. Antalet inkomna ändringsanmälningar inom bostadstillägg



Pensionsmyndigheten har även jämfört inflödet av ändringsanmälningar med motsvarande inflöde gällande Försäkringskassans ärenden om bostadstillägg till enskilda med sjuk- eller aktivitetsersättning. Jämförelsen visar ett gemensamt mönster.¹² Pensionsmyndigheten bedömer att enskildas

¹² Ökningen vid Försäkringskassan är 40 procent avseende perioden januari – april 2023 jämfört med samma period 2022, och är alltså något lägre än ökningen vid Pensionsmyndigheten.

ökade benägenhet att anmäla ändringar till stor del beror på inflation med följer både gällande exempelvis hyreshöjningar och högre utgifter överlag. En analys av vilka uppgifter det är som anmäls visar också att drygt 80 procent av de inkomna ändringsanmälningarna avser bostadsuppgifter, även om anmälan i vissa fall samtidigt avser fler uppgifter.¹³

Flertalet av de uppgifter som ligger till grund för beslut om bostadstillägg ändras vanligen i början av året, så även uppgifter om till exempel hyra. Det är därmed ett väntat mönster att majoriteten av ändringsanmälningar kommer in under början av året. Samtidigt ser Pensionsmyndigheten ett samband i början av året gällande inkomna ändringsanmälningar och inkomna samtal till myndigheten. Uppföljningar visar att enskilda ofta ringer av två orsaker samtidigt, både på grund av att de har fått ett beslut och för att de vill anmäla att uppgifter har förändrats.

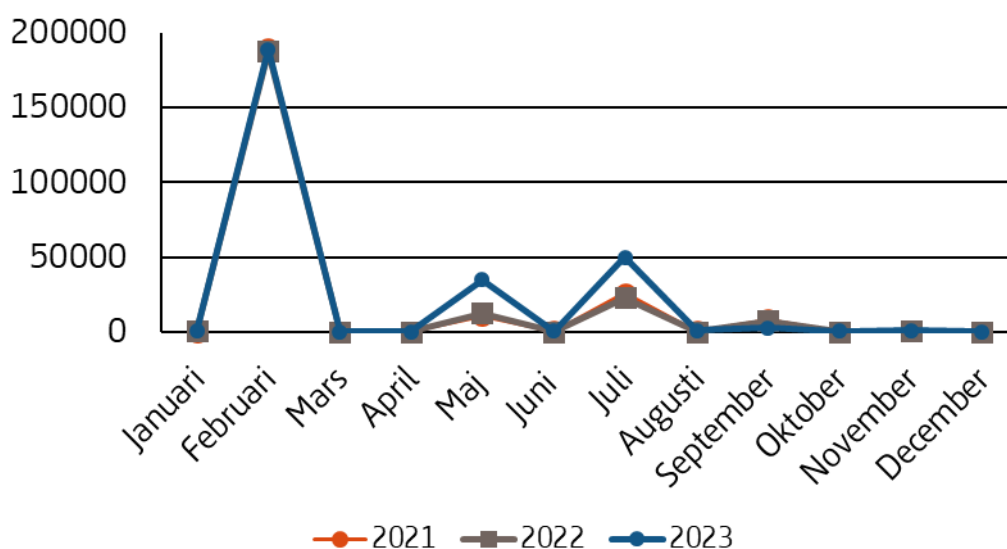
Samtal och ändringsanmälningar i samband med beslut efter maskinella omräkningar

Myndighetens årliga omräkningar till följd av uppgifter om ändrad tjänstepension respektive kapitalinkomst¹⁴ innebär att ett mycket stort antal beslut skickas ut till berörda, där samtliga uppgifter framgår som ligger till grund för beslutet. I beslutsbrevet ingår även tydlig information om anmälningsskyldighet och hur enskilda ska gå tillväga för att anmäla förändringar. Figur 5 visar antalet omräkningar som skett under de senaste åren utifrån beräknade tidpunkter för utskickade beslut under året. Den stora mängden ärenden, där beslut skickas ut under februari månad, avser omräkning som skett på grund av ändrad tjänstepension. Utskicken av dessa beslut sammanfaller med perioden då flest ändringsanmälningar kommer in, se figur 4. Pensionsmyndighetens vidtagna åtgärder kopplar också till detta, se *avsnitt 2.1. Åtgärder inom bostadstillägg*.

¹³ Ändringsanmälningar inkomna via Pensionsmyndighetens webbtjänst för perioden januari-maj 2023.

¹⁴ Med kapitalinkomst avses beräknat överskott i inkomstslaget kapital, 102 kap. 7 § SFB.

Figur 5. Antalet ärenden avseende maskinella omräkningar inom bostadstillägg gällande tjänstepension och kapitalinkomst



Pensionsmyndigheten konstaterar att utskicken av dessa beslut inte enbart fungerar som en underrättelse om beslutet utan samtidigt fungerar som en viktig påminnelse om att anmäla andra uppgifter som har förändrats.

Oförändrade uppgifter över tid

I samband med Pensionsmyndighetens analys gällande det ökade inflödet av ändringsanmälningar under året gjordes även en uppföljning avseende bostadsuppgifter som varit oförändrade i beslut om beviljad förmån i flera år. Vid utgången av 2023 hade närmare 80 000 personer haft oförändrade bostadsuppgifter under minst två års tid. 65 procent avser ärenden där bostadsuppgifter varit oförändrade sedan övergången till det nya systemstödet, vilket innebär att uppgifterna har varit oförändrade i minst tre års tid. Uppföljningen visar endast uppgifter avseende bostadskostnad. Anmälan om bostadskostnad är emellertid den uppgift som anmäls mest frekvent. Uppgifterna kan därmed tyda på att det även finns ärenden där andra uppgifter varit oförändrade över tid och som därmed innebär risk för felaktiga utbetalningar.

Underlag gällande oförändrade uppgifter finns även i form av bevakningar för så kallad beståndsvård inom bostadstillägg. Beståndsvård är en inbyggd funktion i systemstödet som ännu inte tagits i bruk. Den innebär att när en bevakning faller ut skickas automatiskt brev till enskilda med en påminnelse om att anmäla förändringar, utifrån att myndigheten noterat att en uppgift varit oförändrad under en längre tid. Utöver bostadsuppgifter är det olika slags inkomster samt förmögenhet som påverkar bostadstillägget vilket framgår av dessa bevakningar, se tabell 6. Ärenden som får dessa bevakningar har uppgifter som är från drygt ett år gamla upp till flera år. Tabellen visar att utöver hyra eller avgift finns det cirka 62 000 ärenden

med äldre uppgifter om inkomster och förmögenhet. Detta kan potentiellt innebära att utbetalningar sker med felaktiga belopp i dessa ärenden.

Tabell 6. Ärenden med bevakningar på grund av beståndsvård

	2024
Inkomster eller förmögenhet	62 000
Hyra eller avgift	71 000

Det är viktigt att beakta att vissa ändringar kan ha anmälts av enskilda, men ännu inte omhändertagits i handläggningen. Vid utgången av året uppgick antalet ändringsanmälningar som ännu inte omhändertagits till drygt 19 000 ärenden inom bostadstillägg.

2.3. Bedömning av effekter och fortsatta åtgärder

Ändrade förhållanden som inte har anmälts utgör den främsta orsaken till Pensionsmyndighetens felaktiga utbetalningar. Pensionsmyndigheten bedömer att de åtgärder som hittills vidtagits är ändamålsenliga och ger vissa effekter, men är otillräckliga i förhållande till omfattningen av felaktiga utbetalningar inom bostadstillägg. För att uppnå större effekter avseende att motverka felaktiga utbetalningar behöver arbetet fokuseras mer mot området anmälan av ändrade förhållanden.

Ovan nämnda beståndsvård adresserar just detta område. En analys har initierats gällande den sedan tidigare framtagna lösningen för beståndsvård. Innan en implementering sker ser Pensionsmyndigheten att det finns skäl att göra en förnyad utredning gällande om det bör göras anpassningar i den befintliga lösningen för beståndsvård eller om det finns andra alternativ som kan bidra till att fler anmäler ändrade förhållanden.

Utöver fortsatta informationsinsatser och fortsatt arbete med att förbättra ansöknings- och handläggningsprocesser anser Pensionsmyndigheten att vi, för att minska felaktiga utbetalningar ytterligare, skulle behöva kunna inhämta fler erforderliga uppgifter från andra källor än den enskilde. Problematiken inom förmånen bostadstillägg är tydlig där en långtgående inkomstprövning utifrån flera föränderliga ekonomiska faktorer innebär stora risker för felaktiga utbetalningar. Utifrån Pensionsmyndighetens regleringsbrev för 2024 har myndigheten fått i uppdrag att identifiera mindre regeländringar som kan effektivisera handläggningen av ärenden, inom ramen för grundprinciperna i dagens regelverk. Pensionsmyndigheten bedömer att förändringar inom ramen för grundprinciperna i dagens regelverk inte är tillräckliga kopplat till nämnda problematik inom bostadstillägg. Om felaktiga utbetalningar inom förmånen ska minskas mer radikalt bedömer Pensionsmyndigheten att regeringen behöver ta initiativ till en större översyn av dagens regelverk.

3. Förmåner inom allmän pension och efterlevandepension

3.1. Åtgärder inom allmän pension och efterlevandepension

Information och tjänster på engelska

Fler webbtjänster med tillhörande information finns tillgängliga på engelska, nu även med stöd för inloggning och signering. Detta är ett led i arbetet som sker till följd av förordningen Single Digital Gateway. Tjänsten för att anmäla pension från annat land är en sådan tjänst, där enskilda genom webbtjänsten kan anmäla uppgifterna och få ett bättre stöd för att kunna lämna korrekta uppgifter i sin anmälan. Att tjänsten nu finns tillgänglig på engelska fullt ut genom inloggning och signering innebär att fler kan nyttja den, även enskilda som bor i Sverige, men önskar engelskspråkiga tjänster.

Förbättrad hantering vid kontroll gällande in- eller utvandring

Under året har en automatiserad handläggning utvecklats gällande ärenden där enskilda har invandrat till Sverige.¹⁵ Ett brev skickas då automatiskt ut till enskilda med information om förmåner och med hänvisning till Pensionsmyndighetens webbtjänster. Även vid utvandring från Sverige planeras utveckling gällande ett mer automatiserat flöde för utskick av kommuniceringsbrev och eventuella indrag av förmåner där rätten har upphört. En sådan automatisering innebär att enskilda kan få ett beslut omgående och att felaktiga utbetalningar på grund av försenad handläggning förebyggs. Automatiseringen förebygger även risker för felregistreringar och liknande misstag som kan uppstå vid manuell handläggning. Utvecklingsinsatsen är planerad att genomföras under 2024.

Förbättrad hantering vid omräkning av allmän pension på grund av ändrad utländsk pension

Ett arbete planeras gällande att vidareutveckla systemstödet för en automatiserad handläggning av ärenden efter att enskilda anmäler en ändring av utländsk pension. Automatiseringen skulle innebära att enskilda kan få ett beslut omgående och att felaktiga utbetalningar på grund av försenad handläggning förebyggs. En sådan automatisering förebygger också risker för felregistreringar och liknande misstag som kan uppstå vid

¹⁵ Detta avser ärenden där den enskilde uppbär allmän pension, är född 1938 eller senare men har uppnått åldern för rätt till grundskyddsförmåner.

manuell handläggning. Utvecklingsinsatsen är planerad att genomföras under 2024.

Fortsatt utveckling med informationsutbyte mellan länder

Pensionsmyndigheten har varit anslutet till systemstödet EESSI, Electronic Exchange of Social Security Information, under några år. EESSI innebär att information utbyts elektroniskt mellan medlemsländerna i EU. RINA, Reference Implementation National Application, är det handläggningssystem Pensionsmyndigheten använder för att skicka och ta emot informationen elektroniskt. Det finns idag viss integration med myndighetens ärendehanteringssystem, och successivt ökar denna integration.

Information om anmälningsskyldighet i Orange kuvert

Under hösten har ett nytt avsnitt i Pensionsmyndighetens utskick av Orange kuvert till pensionärer tagits fram. Informationen handlar särskilt om skyldigheten att anmäla ändrade förhållanden och är generellt skriven för att gälla oavsett förmån. Utskicket av Orange kuvert gjordes under januari 2024. Skrivningen når de pensionärer som har postalt utskick av Orange kuvert och får det tillhörande informationsbladet.

Tillgänglighet via telefon gällande samtliga förmåner

Vidare arbetar myndigheten fortsatt för att erbjuda en god tillgänglighet via telefon, vilket i förlängningen innebär goda möjligheter till information för den som behöver hjälp via telefon för att lämna korrekta uppgifter vid anmälan om ändring.

3.2. Åtgärdernas effekter

Avseende förmåner inom allmän pension är de vidtagna eller initierade åtgärderna främst kopplade mot enskildas förutsättningar att lämna korrekta uppgifter vid en ansökan eller vid anmälan om ändrade förhållanden.

Webbtjänster och handläggningsåtgärder har förbättrats, vilket ger förutsättningar för mer korrekta uppgifter i samband med att en ansökan eller ett ändrat förhållande hanteras. Pensionsmyndigheten bedömer att åtgärderna bör ge goda effekter i detta avseende.

Pensionsmyndigheten informerar särskilt om att anmäla ändrade förhållanden i samband med Orange kuvert. Detta är en ändamålsenlig åtgärd med information som når ut till samtliga pensionärer. Eftersom samma information går ut till alla blir den mer allmänt hållen för att gälla samtliga förmåner, vilket kan innebära att effekterna blir begränsade.

Avseende efterlevandepension är problem med felaktiga utbetalningar relativt ringa, se avsnitt 1.2. *Förmåner med hög risk för felaktiga utbetalningar*. Pensionsmyndigheten bedömer att det främst är åtgärder inom övriga förmåner som behöver prioriteras.

3.3. Bedömning av effekter och fortsatta åtgärder

Pensionsmyndigheten kan konstatera att ändrade förhållanden som inte har anmälts av den enskilde utgör den främsta orsaken till Pensionsmyndighetens felaktiga utbetalningar inom allmän pension.

Vidare gör Pensionsmyndigheten samma bedömning gällande allmän pension som för bostadstillägg. Vidtagna åtgärder är ändamålsenliga och ger vissa effekter, men är otillräckliga i förhållande till omfattningen av felaktiga utbetalningar inom allmän pension. För att uppnå större effekter avseende att motverka felaktiga utbetalningar behöver arbetet fokuseras mot området anmälan av ändrade förhållanden. Pensionsmyndigheten avser att särskilt analysera möjliga åtgärder avseende uppgifter om utländsk pension, då det främst är dessa uppgifter som orsakar felaktiga utbetalningar inom allmän pension.

Problemen med felaktiga utbetalningar inom efterlevandepension är däremot relativt ringa och föranleder därför inga särskilda åtgärder.

Referenser

Pensionsmyndigheten (2023) *Felaktiga utbetalningar inom bostadstillägg och äldreomsorgsstöd, Pensionsmyndighetens återrapportering av regeringsuppdrag 2022-01-13*, VER 2023–30

Pensionsmyndigheten (2023) *Felaktiga utbetalningar inom allmän pension, Pensionsmyndighetens återrapportering av regeringsuppdrag 2022-01-13*, VER 2023–31

Pensionsmyndigheten (2023) *Felaktiga utbetalningar inom efterlevandepension, Pensionsmyndighetens återrapportering av regeringsuppdrag 2022-01-13*, VER 2023–32

Pensionsmyndigheten (2023) *Omfattningsstudier – internrapport*, VER 2023–114

www.pensionsmyndigheten.se

