

Rätt från början och en
återbetalningsverksamhet i balans
– Handlingsplan
Svar på regeringsuppdrag



PENSIONS
MYNDIGHETEN

Innehåll

1.	Inledning	1
2.	Rätt från början	3
2.1.	Orsaker till felaktiga utbetalningar	3
2.1.1.	Ändrade förhållanden som orsak till felaktiga utbetalningar	3
2.1.2.	Felaktiga uppgifter och riskområden	4
2.2.	Motverka att enskilda blir återbetalningsskyldiga	5
2.2.1.	Åtgärder genom samverkan.....	6
2.2.2.	Åtgärder inom Pensionsmyndighetens administration	7
2.3.	Omhändertade anmälningar av ändrade förhållanden	9
2.3.1.	Bakgrund.....	9
2.3.2.	Nuläge	11
2.3.3.	Åtgärder	12
3.	Återbetalningsverksamhet i balans.....	14
3.1.	Stärka förmågan att återkräva felaktiga utbetalningar	14
3.1.1.	Bakgrund.....	14
3.1.2.	Nuläge	15
3.1.3.	Tillfälligt utökad återbetalningsverksamhet	16
3.1.4.	Övriga åtgärder	17
3.2.	Återbetalning av felaktigt utbetalade ersättningar	18
	Referenser och förkortningar	19

Sammanfattning

Denna rapport är Pensionsmyndighetens redovisning av den *Handlingsplan* som är en del i uppdraget *Rätt från början och en återbetalningsverksamhet i balans* i Pensionsmyndighetens regleringsbrev för 2025. Handlingsplanen omfattar åtgärder i syfte att rätt ersättning ska betalas ut från början och att stärka myndighetens förmåga att återkräva felaktigt utbetalade ersättningar.

En del av Pensionsmyndighetens kärnuppdrag är att säkerställa att de socialförsäkringsförmåner som myndigheten administrerar inte betalas ut felaktigt. Detta är därför ett prioriterat område som myndigheten arbetar brett med och även på en övergripande nivå. Denna handlingsplan är avgränsad till innehållet i aktuellt regeringsuppdrag och sammanfattar väsentliga åtgärder inom fokusområden, utan att vara uttömmande.

Pensionsmyndigheten genomför åtgärder för att rätt ersättning ska betalas ut från början vilket motverkar att enskilda blir återbetalningsskyldiga. Det avser både åtgärder i samverkan med andra myndigheter och åtgärder inom myndighetens egen administration. Vidare genomför Pensionsmyndigheten åtgärder i syfte att öka myndighetens förmåga att omhänderta enskildas anmälningar av ändrade förhållanden.

Pensionsmyndigheten har tilldelats tillfälliga medel för att bland annat arbeta riktat med återkrav.¹ För att stärka förmågan att återkräva felaktiga utbetalningar utökar Pensionsmyndigheten tillfälligt myndighetens återbetalningsverksamhet. Syftet med prioriteringen är på kort sikt att skapa en effektivare återbetalningsverksamhet och på längre sikt att skapa förutsättningar för en minskad ärendebalans över tid.

¹ Jämför prop. 2024/25:1, *Utgiftsområde 11*, s.18.

1. Inledning

Pensionsmyndigheten ska redovisa en handlingsplan utifrån uppdrag i regleringsbrev om *rätt från början och en återbetalningsverksamhet i balans*.²

Rätt från början och en återbetalningsverksamhet i balans

Pensionsmyndigheten ska vidta åtgärder i syfte att motverka att enskilda blir återbetalningsskyldiga. Myndigheten ska vidare, med bibehållen kvalitet i besluten om återkrav, stärka förmågan att återkräva felaktiga utbetalningar och öka återbetalningen av felaktigt utbetalade ersättningar.

Handlingsplan

Pensionsmyndigheten ska senast den 24 februari 2025 redovisa en handlingsplan för hur myndigheten avser att motverka att enskilda blir återbetalningsskyldiga samt öka förmågan att omhänderta anmälningar av ändrade förhållanden. I framtagandet av handlingsplanen ska Pensionsmyndigheten arbeta tillsammans med Försäkringskassan för att stärka förmågan att återkräva felaktiga utbetalningar och öka återbetalningen av felaktigt utbetalade ersättningar om det som rör återbetalning av felaktigt utbetalade ersättningar från Pensionsmyndigheten.

Pensionssystemet är en viktig del i välfärdssystemet. Under 2024 betalade Pensionsmyndigheten ut cirka 455 miljarder kronor i pensioner och förmåner till 2,3 miljoner pensionärer. Myndigheten står därmed för den största delen av välfärdsutbetalningarna.

Pensionsmyndigheten ska säkerställa att de socialförsäkringsförmåner som myndigheten administrerar inte betalas ut felaktigt. I praktiken innebär det att myndighetens arbete med korrekta utbetalningar – rätt från början – är en viktig del i myndighetens arbete utifrån flera olika perspektiv. Pensionsmyndigheten arbetar därför löpande för att på olika sätt motverka felaktiga utbetalningar och planerar även utvecklingsinsatser för ökad automatisering och utökat informationsutbyte med utländska institutioner, i syfte att öka förmågan att förebygga och förhindra felaktiga utbetalningar.³

Pensionsmyndigheten har tilldelats tillfälliga medel för att arbeta riktat med återkrav och medel för att ytterligare stärka myndighetens arbete med att göra rätt från början, förhindra bidragsbrott och stoppa felaktiga

² Regleringsbrev för budgetåret 2025 avseende Pensionsmyndigheten.

³ Se Pensionsmyndighetens rapport som svar på 2024 års regleringsbrevsuppdrag *Rätt från början*.

utbetalningar.⁴ För att kunna hantera både framtida och befintliga återkravsärenden ser Pensionsmyndigheten ett behov av att vidta åtgärder som bidrar till att felaktiga utbetalningar inte sker och att återkravsärenden därmed inte uppstår – rätt från början – samt att öka förmågan att hantera återkravsärenden över tid.

Denna handlingsplan är framtagen utifrån aktuellt regeringsuppdrag och nuvarande förutsättningar. Handlingsplanen sammanfattar väsentliga åtgärder inom fokusområden utan att vara uttömmande och avser åtgärder både på lång och kort sikt. I enlighet med 2025 års regleringsbrev för Pensionsmyndigheten ska myndigheten redovisa åtgärder som vidtas för att motverka att enskilda blir återbetalningsskyldiga samt utvecklingen av resultaten i handläggningen av återkrav. Redovisning kommer framgent att omfatta månadsvisa och ackumulerade resultat baserat på indikatorer som tas fram i dialog med Regeringskansliet.

⁴ Jämför prop. 2024/25:1, *Utgiftsområde 11*, s.18.

2. Rätt från början

Pensionsmyndighetens arbete med att motverka att enskilda blir återbetalningsskyldiga behöver utgå från en förståelse för orsakerna bakom att felaktiga utbetalningar uppstår. Därav inleds denna handlingsplan med en kort redogörelse för Pensionsmyndighetens arbete inom detta område. Därefter följer en beskrivning av myndighetens planerade åtgärder för att motverka att enskilda blir återbetalningsskyldiga samt en beskrivning av myndighetens arbete för att få en ökad förmåga att omhänderta anmälningar av ändrade förhållanden.

2.1. Orsaker till felaktiga utbetalningar

Ekonomistyrningsverket (ESV) har i uppdrag att samordna myndigheternas arbete med återkommande omfattningsstudier. Berörda myndigheter ska studera omfattningen av felaktiga utbetalningar av enskilda ersättningar, i enlighet med vad regeringen närmare beslutar.⁵ Pensionsmyndigheten har inom ramen för de senaste omfattningsstudierna uppskattat storleken på felaktiga utbetalningar inom olika förmåner samt kartlagt bakomliggande orsaker.⁶

Bostadstillägg är den förmån med störst problem avseende felaktiga utbetalningar. Även gällande förmåner inom allmän pension finns flera identifierade riskområden. Åtgärderna i denna handlingsplan fokuserar därför på dessa förmåner.

2.1.1. Ändrade förhållanden som orsak till felaktiga utbetalningar

Enligt omfattningsstudierna är den enskilt största orsaken till felaktiga utbetalningar att ändrade förhållanden inte anmäls.⁷ Studierna visade att detta orsakar närmare 70 procent eller mer av de felaktiga utbetalningarna, utifrån de analyser som gjordes av de förmåner som ingick i de empiriska studierna. Av tabell 1 framgår andel per respektive studerad förmån.

⁵ Se 6 § förordning (2021:663) om arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar från välfärdssystemen.

⁶ Omfattningsstudierna utfördes under 2022 med kontrolltidpunkt januari 2022. Se rapporterna *Felaktiga utbetalningar inom allmän pension – Pensionsmyndighetens återrapportering av regeringsuppdrag 2022-01-13*, *Felaktiga utbetalningar inom bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd – Pensionsmyndighetens återrapportering av regeringsuppdrag 2022-01-13* och *Felaktiga utbetalningar inom efterlevandepension – Pensionsmyndighetens återrapportering av regeringsuppdrag 2022-01-13*.

⁷ De senaste omfattningsstudierna utfördes under 2022 med kontrolltidpunkt januari 2022. Sedan omfattningsstudierna genomfördes har det årliga inflödet av ändringsanmälningar från enskilda ökat kraftigt inom bostadstillägg. Beroende på vad anmälningarna avser kan detta innebära att slutsatser om orsaker till felaktiga utbetalningar påverkas. Kommande omfattningsstudier kan ge aktualiserade analyser.

Tabell 1. Felaktiga utbetalningar på grund av att ändrade förhållanden inte anmäls (2022)

Förmån	Andel
Bostadstillägg/äldreförsörjningsstöd	80 %
Garantipension	69 %
Inkomstpensionstillägg	97 % ⁸

Övriga orsaker till felaktiga utbetalningar fördelar sig olika beroende på studerad förmån. Ärenden som inte har handlagts avseende ändrade förhållanden stod vid tidpunkten för studien för cirka tolv procent av de felaktiga utbetalningarna inom förmånerna bostadstillägg och äldre-försörjningsstöd. Ärenden inom garantipension som ännu inte räknats om till minimiförmån orsakade cirka 25 procent av de felaktiga utbetalningarna inom förmånen. Därutöver orsakar felaktiga uppgifter vid ansökan eller vid anmälan om ändrade förhållanden omkring fem procent av de felaktiga utbetalningarna inom ovan nämnda förmåner. Även avseende inkomst-pensionstillägg bedöms detta vara en orsak till felaktiga utbetalningar.⁹

2.1.2. Felaktiga uppgifter och riskområden

Av tabell 2 framgår att felaktiga uppgifter om förmögenhet orsakar majoriteten av de felaktiga utbetalningarna inom bostadstillägg. Inkomster är också ett betydande problem och även felaktiga uppgifter om bostads-kostnad är en orsak till felaktiga utbetalningar.

Tabell 2. Fördelning av felaktiga utbetalningar per uppgiftskategori inom bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd (2022)

Uppgiftskategori	Andel
Förmögenhet	56 %
Inkomster	29 %
Bostadskostnad	15 %

Inom förmånen allmän pension finns inte samma möjlighet att skatta hur stor andel av felaktiga utbetalningar som kopplas till olika typer av uppgifter. Däremot visar de tidigare omfattningsstudierna på flera utpekade riskområden, vilka framgår av tabell 3. Saknade eller felaktiga uppgifter om pension från annat land bedöms vara en betydande risk. Oanmälda eller felaktiga uppgifter avseende utlandsbosättning är en risk som aktualiserats än mer från och med januari 2023, då rätt till garantipension endast finns vid

⁸ Djupare analyser visar att en stor orsak till felaktiga utbetalningar är att felaktiga uppgifter om pension från annat land förelåg redan vid första beslutet i samband med implementeringen av inkomstpensionstillägget. Se rapport *Omfattningsstudier – internrapport 2023-02-27*.

⁹ Se rapport *Omfattningsstudier – internrapport 2023-02-27*.

bosättning i Sverige. Civilstånd påverkar beräkningen av garantipension och tilläggspension och vid en ändrad tilläggspension kan i förlängningen även inkomstpensionstillägg och bostadstillägg samt äldreförsörjningsstöd påverkas. Risk för felaktiga uppgifter om civilstånd gäller främst för utlandsbosatta, men bedömning av civilstånd utifrån boendeförhållanden är en risk även för bosatta i Sverige. Vidare finns en risk för att Pensionsmyndigheten inte får information om dödsfall som skett utomlands. Risken gäller främst för utlandsbosatta förmånstagare, men kan även inträffa för förmånstagare som är bosatta i Sverige, men som vistas utomlands och avlider där. Därmed omfattas samtliga förmåner inom allmän pension.

Tabell 3. Utpekade risker för respektive förmån inom allmän pension¹⁰

Riskområde	GARP	IPT	IP	TP
Pension från annat land	X	X		
Utlandsbosättning	X	X		
Civilstånd och boendeförhållanden	X	X		X
Dödsfall vid utlandsvistelse /-bosättning	X	X	X	X

2.2. Motverka att enskilda blir återbetalningskyldiga

Det största problemet gällande felaktiga utbetalningar är att ersättning betalas ut utifrån inaktuellt beslutsunderlag då förhållanden som påverkar förmånen har ändrats. Pensionsmyndigheten arbetar för att motverka detta förhållande på flera sätt, i praktiken främst genom automatiserade informationsutbyten och omräkningar, löpande kontroller samt information och stöd till enskilda med målet att de ska anmäla ändrade förhållanden till Pensionsmyndigheten. Felaktiga uppgifter vid ansökan eller anmälan om ändring är också en betydande orsak till felaktiga utbetalningar och motverkas till stor del genom kontroller i samband med handläggning.

Pensionsmyndighetens åtgärder handlar i huvudsak om att se över ovan beskrivna områden och processer, med ledning av identifierade riskområden. Det är ett övergripande arbete som omfattar såväl utveckling av systemstöd och digital självbetjäning som åtgärder i handläggningen av ärenden och information till enskilda.¹¹ För att förebygga felaktiga utbetalningar krävs även större och mer genomgripande förändringar och därför redovisas åtgärder både på kort och lång sikt.

¹⁰ Med *allmän pension* avses förmånerna inkomstpension (IP), inkomstpensionstillägg (IPT), premiepension, garantipension (GARP) och tilläggspension (TP).

¹¹ Jämför exempelvis Pensionsmyndighetens rapport som svar på 2024 års regleringsbrevsuppdrag *Rätt från början*.

2.2.1. Åtgärder genom samverkan

Följande områden ser Pensionsmyndigheten som prioriterade inom ramen för aktuellt uppdrag och myndigheten avser att, utifrån vårt ansvarsområde, fortsatt medverka till nödvändiga förflyttningar.

- **Fortsatt verka för att regeringen tillsätter en utredning som gör en större översyn av regelverket inom bostadstillägg.** För att i större utsträckning förebygga felaktiga utbetalningar krävs en mer genomgripande översyn av regelverket för bostadstillägg i en offentlig utredning, där Pensionsmyndigheten kan bidra utifrån myndighetens ansvarsområde. Det gäller förmånens konstruktion och hur bidragsgrundande inkomst och bidragsgrundande bostadskostnad ska beräknas. En viktig utgångspunkt är att nödvändiga uppgifter finns tillgängliga på annat sätt än idag, och att uppgifterna kan aktualiseras löpande på annat sätt än genom att den enskilde ska anmäla förändringarna.
- **Behov av regelutveckling och fortsatt arbete med framställningar om regeländringar.** I arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar och att enskilda blir återbetalningsskyldiga är det av stor vikt att Pensionsmyndigheten har tillgång till korrekt information, exempelvis från andra myndigheter. Som en del i löpande arbete med regelutveckling analyserar Pensionsmyndigheten förslag och tar fram framställningar om regeländringar.
- **Utökad informationsutbyte mellan enskilda länder.** Pensionsmyndigheten arbetar löpande med att förbättra förutsättningarna för informationsutbyte med enskilda länder. Det avser exempelvis fortsatt samverkan i arbetsgruppen för pension i BPI (*Business Process Improvement*) inom EESSI (*Electronic Exchange of Social Security Information*) samt nordisk samverkan. Det avser även fortsatt arbete med förberedande systemstöd. Arbetet är bland annat beroende av den fortsatta beredningen av Pensionsmyndighetens förslag om regeländringar avseende omräkning utan föregående underrättelse vid ändrad pension enligt utländsk lagstiftning.¹²
- **Utökade automatiserade omräkningar inom bostadstillägg.** Fortsatt arbete för en utökad informationsinhämtning med automatiserade omräkningar, till exempel vid ändrade inkomster. Åtgärden är bland annat beroende av den fortsatta beredningen av Pensionsmyndighetens förslag om regeländringar.¹³

¹² Pensionsmyndighetens rapport som svar på 2024 års regleringsbrevsuppdrag *Regeländringar*.

¹³ Pensionsmyndighetens rapport som svar på 2024 års regleringsbrevsuppdrag *Regeländringar*.

- **Förutsättningar för betalningsförmedling genom Utbetalningsmyndigheten.** Pensionsmyndigheten genomför förberedande åtgärder i samverkan avseende transaktionskonto för betalningsförmedling.

2.2.2. Åtgärder inom Pensionsmyndighetens administration

Pensionsmyndigheten avser vidare att motverka att enskilda blir återbetalningsskyldiga genom följande åtgärder inom myndighetens administration.

- **NextGen – nya förmånssystem.** Genom Pensionsmyndighetens utvecklingsinitiativ NextGen utvecklar Pensionsmyndigheten nya it-system i syfte att ersätta nuvarande it-system hos Försäkringskassan. Det nya systemstödet skapar förutsättningar för en mer samordnad hantering och informationsinhämtning.
- **Utveckla och stärka löpande kontroller.** Med löpande kontroller avses till exempel aviseringar om ändrat förhållande från till exempel Skatteverket för enskilda som har förmån från Pensionsmyndigheten. Pensionsmyndigheten arbetar löpande med att förbättra dessa kontroller. Detta sker exempelvis genom att
 - utveckla automatiserad hantering av indrag av förmåner vid utvandring,
 - utreda möjligheter att få och omhänderta aviseringar om ändrat civilstånd från andra länder,
 - utreda förutsättningar, även rättsliga, för att få uppgifter från Skatteverket om nedlagda utredningar av dödsfall utomlands, samt
 - fortsatt prioritera arbetet med inkomna underrättelser genom extern samverkan med Utbetalningsmyndigheten, Kronofogden, Polisens gränspolisverksamhet och inom nätverket MUR¹⁴.
- **Deklarationskoncept inom bostadstillägg.** Åtgärden avser analyser utifrån ett deklarationskoncept gällande hur ansökan och anmälan om ändring kan förenklas för enskilda genom utökad informationsinhämtning från annan än den enskilde. Detta skulle innebära att inhämtade uppgifter förs in i ansökan eller anmälan om ändring och att den enskilde får vidimera uppgifternas riktighet, likt uppgifterna i Skatteverkets självdeklaration. För detta krävs alternativa lösningar gällande hur uppgifter om bostadskostnad, inkomster och tillgångar hämtas in. Analyserna innefattar behov av såväl systemutveckling som regeländringar och är ett arbete som drivs på längre sikt.
- **Digital närvaro och självbetjäning.** Flera utvecklingsinitiativ planeras under kommande år för att åstadkomma ökad självbetjäning, förbättrad digital närvaro, proaktiv kommunikation och utökad

¹⁴ Nätverket MUR består av myndigheter i samverkan och står för *motståndskraft hos utbetalande och rättsvårdande myndigheter, mot missbruk och brott i välfärdssystemen*.

automatisering i handläggningen. På längre sikt innebär satsningen att etablera nya självbetjäningsfunktioner.

- **Fortsatta informationsinsatser.** Pensionsmyndigheten avser att genomföra fortsatta kontinuerliga insatser för att informera enskilda om skyldighet att anmäla ändrade förhållanden, till exempel genom
 - regelbundna digitala informationsmöten om bostadstillägg till allmänheten samt särskilda möten för flera pensionärsorganisationer,
 - samverkan med kommuner och pensionärsorganisationer bland annat genom förmedling av informationsutskick om bostadstillägg,
 - information i utskick av orange kuvert och i samband med beslutsbrev, samt
 - insatser i digitala kanaler där exempelvis informationsfilmer om anmälningsskyldighet är en viktig del.
- **Analyser och fortsatt utveckling av kontrollmetoder.** För att motverka felaktiga utbetalningar krävs fortsatta analyser såväl inom myndighetens verksamhet som i samverkan med andra. Arbetet sker bland annat genom
 - analys av de förnyade omfattningsstudier som Pensionsmyndigheten genomför under 2025¹⁵ för aktualiserade och fördjupade kunskaper om orsaker till felaktiga utbetalningar och olika riskområden,
 - utvecklat samarbete med externa aktörer och stärkt informationsutbyte mellan myndigheter med stöd av ny lagstiftning, samt
 - kartläggning av risker och analyser av förutsättningar för riktade kontroller och en ändamålsenlig beståndsvård¹⁶ inom bostadstillägg.
- **Kontrollåtgärder i handläggning av enskilda ärenden inom bostadstillägg.** Stärka kontrollåtgärderna i handläggningen av inkomna ansökningar och anmälningar om ändrade förhållanden samt utveckla interna arbetsmetoder, till exempel genom att
 - se över möjlig utökning av automatiserad uppgiftsinhämtning genom systemutveckling alternativt RPA¹⁷-teknik,
 - analysera eventuella behov av ändrade rutiner avseende styrkta underlag och nuvarande tillämpning avseende tidsbegränsade beslut,

¹⁵ Ekonomistyrningsverkets rapport ESV 2024:45.

¹⁶ Pensionsmyndigheten har utvecklat en beståndsvård som en uppföljning av oförändrade uppgifter i beslutsunderlag. Beståndsvården har inte kunnat driftsättas i sin ursprungliga form. Se även *Pensionsmyndighetens svar på ISF:s rapport 2024:14 Efterkontroller inom bostadstillägg*.

¹⁷ Robotic Process Automation.

- säkerställa att nuvarande systemstöd för kontroller och effektiv uppgiftsinhämtning nyttjas fullt ut i handläggningen, bland annat genom utbildningsinsatser och handläggarsstöd, samt
- se över förutsättningar för att, i förekommande fall, genomföra förstärkt uppföljning av ärenden där en kontrollutredning skett. Detta genom att införa extra kontroller i samband med en förnyad ansökan eller en inkommen anmälan om ändring.

2.3. Omhändertagade anmälningar av ändrade förhållanden

Inflödet av nya ärenden och handläggning av befintliga ärenden om anmälningar av ändrade förhållanden påverkas av flera faktorer. De senaste åren har regeländringar varit en betydande faktor för Pensionsmyndighetens administration av allmän pension. Nedan framgår en kort bakgrundsbeskrivning av utvecklingen de senaste åren inom bostadstillägg och allmän pension. Därefter följer en redogörelse för nuläget samt åtgärder för en ökad förmåga att omhänderta anmälningar av ändrade förhållanden.

2.3.1. Bakgrund

Pensionsmyndigheten har under flera år haft som mål i regleringsbrev att ärendebalanser och handläggningstid för ärenden avseende bostadstillägg fortsatt ska minska. Under vissa år avsåg prioriteringen nyansökningar.¹⁸ Pensionsmyndighetens prioritering av särskilda mål i regleringsbrev har inneburit att det inte har funnits förutsättning att prioritera omhändertagande av anmälningar av ändrade förhållanden ytterligare. I kombination med ett ökat inflöde av ändringsärenden medförde detta att handläggningstiderna för ändringsärenden inom bostadstillägg ökade.

Under hösten 2022 tilldelades myndigheten temporära budgetmedel i syfte att möjliggöra en avarbetning av äldre ärenden. Sedan dess har handläggningstiderna och ärendebalanserna avseende ändringsanmälningar minskat kraftigt. Vid ingången av 2025 utgjordes ärendebalansen av cirka 15 500 ärenden, vilket är den lägsta ärendebalansen sedan 2019 inom bostadstillägg. Detta är även en följd av att en allt större andel ärenden hanteras automatiserat samt direkt i samband med att enskilda ringer till myndigheten.

Utöver anmälan om ändrade förhållanden från enskilda har Pensionsmyndigheten en balans av ärenden som har skapats till följd av uppgift från annan än den enskilde om ändrad uppgift. Även dessa ärenden kan orsaka felaktiga utbetalningar samt återkravsärenden och även här har avarbetningsinsatser genomförts och antalet pågående ärenden har minskat. Tabell 4 visar antalet pågående ändringsärenden avseende bostadstillägg vid årets slut under åren 2021–2024.

¹⁸ Jämför regleringsbrev för Pensionsmyndigheten för 2025, 2024, 2023, 2022, 2021 och 2020.

Tabell 4. Bostadstillägg. Pågående ärenden vid årets slut, antal.¹⁹

År	Kundgenererade ändringar, antal ärenden	Systemgenererade ändringar, antal ärenden
2021	33 861	24 119
2022	30 959	20 290
2023	19 256	24 069
2024	15 183	13 224

Inom allmän pension har ärendebalanserna avseende ändringsärenden påverkats av prioritering av ansökningsärenden och arbete med att implementera regelförändringar till följd av EU-domstolens avgörande angående den svenska garantipensionens kvalificering.²⁰

Ansökningsärenden prioriteras för att enskilda som har ansökt om uttag av allmän pension ska få utbetalning i rätt tid. Under åren 2015–2018 var ärendebalansen inom allmän pension relativt konstant och pendlade mellan 10 000 och 15 000 ändringsärenden.

I december 2017 fastslog EU-domstolen att den svenska garantipensionen ska kategoriseras som en så kallad minimiförmån som omfattas av artikel 58 i EU-förordning 883/2004. Domen innebar att Pensionsmyndigheten behövde ändra sättet att beräkna garantipension. Högsta förvaltningsdomstolen uttalade därefter att försäkrings- och bosättningsperioder i andra EU-länder samt faktisk utländsk ålderspension som inte är att likställa med garantipension ska ingå i beräkningsunderlaget.²¹ Utöver de omräkningar som följde därav innebar den ändrade tillämpningen en längre handläggningstid, då fler uppgifter behövdes i varje ärende. För omräkningarna av garantipension erhöll Pensionsmyndigheten särskild finansiering. Trots att en stor del av omräkningarna hanterades under 2019 så ökade ärendebalanserna avseende ändringsärenden inom allmän pension till närmare 70 000 ärenden vid utgången av 2019. Under 2020 och början av 2021 minskade ärendebalansen till närmare 50 000 ärenden varav en stor del av minskningen var de ändringsärenden som avsåg omräkning av garantipension.

Under 2021 infördes förmånen inkomstpensionstillägg, vilket påverkade Pensionsmyndighetens arbete med övriga delförmåner inom allmän pension²². Vid utgången av 2021 var ärendebalansen inom ändringsärenden allmän pension 80 000 ärenden. Sedan dess har ärendebalanserna minskat till omkring 55 000 ärenden i början av 2025.

¹⁹ Uppgifterna i tabellen har hämtats från Pensionsmyndighetens årsredovisning för 2024 och 2023.

²⁰ EU-domstolens dom den 7 december 2017, mål nr C-189/16.

²¹ Högsta förvaltningsdomstolens dom den 14 juni 2018, mål nr 4078-14.

²² Med *allmän pension* avses förmånerna inkomstpension (IP), inkomstpensionstillägg (IPT), premiepension, garantipension (GARP) och tilläggspension (TP).

Tabell 5. Allmän pension. Pågående ärenden vid årets slut, antal.

År	Antal ärenden, ungefärligt antal
2021	81 913
2022	64 823
2023	61 169
2024	54 378 ²³

2.3.2. Nuläge

I Pensionsmyndighetens regleringsbrev för 2024 finns målet att ärendebalanser och handläggningstid för bland annat ändringsärenden avseende bostadstillägg fortsatt ska minska. Pensionsmyndigheten har nått dessa mål för 2024. Pensionsmyndigheten har likväl balanser av ändringsärenden för både allmän pension och bostadstillägg.

Den ingående balansen för 2025 är 54 378 ändringsärenden gällande allmän pension. Av dessa ärenden är omkring 15 000 ärenden redan beslutade och kommer avslutas när en kommande beslutstidpunkt har passerat. Vidare är cirka 5 000 av ärendena under pågående handläggning.

Den ingående balansen för 2025 är 28 407 ändringsärenden gällande bostadstillägg. Kraftig inflödesökning med stor säsongsvariation innebär dock att inte alla ärenden hanteras i tid för att undvika felaktiga utbetalningar. För bostadstillägg delas ändringsärenden upp i två kategorier. Den första avser ärenden där den enskilde själv har anmält ändrade omständigheter och den andra avser ärenden där uppgiften om ändrat förhållande har kommit från annan än den enskilde. I tabell 6 redovisas balansen avseende ändringsärenden inom bostadstillägg separat utifrån dessa två kategorier.²⁴ I princip samtliga av de ändringsärenden som har sin grund i anmälan om ändrade förhållanden från enskild har kommit in till Pensionsmyndigheten under de senaste sex månaderna.²⁵

²³ Av dessa ärenden är omkring 15 000 ärenden redan beslutade och kommer avslutas när en kommande beslutstidpunkt har inväntats. Vidare är cirka 5 000 av ärendena under pågående handläggning.

²⁴ Motsvarande uppdelning av ändringsärenden inom bostadstillägg görs i Pensionsmyndighetens årsredovisning.

²⁵ Med de senaste sex månaderna avses perioden *augusti 2024–januari 2025* och med den senaste månaden avses *januari 2025*.

Tabell 6. Ändringsärenden. Antal pågående ärenden som inkommit senast 31 januari 2025 för allmän pension och bostadstillägg.

Inkomna, år	Allmän pension, samtliga ärenden	Bostadstillägg, kund-genererade ändringar	Bostadstillägg, system-genererade ändringar
-2021	21 508	3	489
2022	3 455	4	635
2023	3 527	8	2 950
2024	14 522	12 169	6 539
2025-jan	9 605	12 588	4 035
Totalsumma	52 617	24 772	14 648

2.3.3. Åtgärder

Under 2025 riskerar antalet pågående ärenden och därmed handläggningstiderna för anmälningar av ändrade förhållanden att öka. Detta beror dels på att inflödet fortsatt beräknas vara högt, dels på att antalet handläggares resurser minskar. Pensionsmyndighetens utökade återbetalningsverksamhet bedöms kunna påverka ärendebalanser och handläggningstider negativt under 2025 eftersom den innebär att kompetens och resurser flyttas från hanteringen av grundförmånen till återkrav. I Pensionsmyndighetens verksamhetsplan för 2025 är prognosen för måluppfyllnad att bibehålla resultatet godtagbart för bostadstillägg för 2025²⁶.

Pensionsmyndigheten avser att, utifrån givna förutsättningar, arbeta för en ökad förmåga att omhänderta anmälningar av ändrade förhållanden genom följande åtgärder.

- **Effektiviserade handlägningsprocesser.** Fortsatt arbete med att effektivisera handlägningsprocesserna i grundhandläggningen till exempel genom att
 - utveckla systemstöd för ytterligare automatisering av inkomna ändringsanmälningar avseende bland annat anmälan om ändrad utländsk pension samt möjlig utökning av automatiserad uppgiftsinhämtning inom bostadstillägg (se även avsnitt 2.2.2), och
 - säkerställa att nuvarande systemstöd för effektiv uppgiftsinhämtning inom bostadstillägg nyttjas fullt ut i handläggningen, bland annat genom utbildningsinsatser och uppdaterat handläggarsstöd (se även avsnitt 2.2.2).
- **Påbörja förbättring av Pensionsmyndighetens webbplats.** Påbörja förflyttning mot ny *pensionsmyndigheten.se* för att på sikt kunna ge enskilda kunder bättre information om status i aktuella ärenden och som följd undvika onödiga ärenden.

²⁶ Pensionsmyndighetens verksamhetsplan och budet 2025.

- **Fortsatt arbete med underlag för produktionsplanering.** Analyser av statistikunderlag används vid planering och uppföljning av Pensionsmyndighetens ärendehandläggning. Underlaget kan utgöra grund för ändrade arbetssätt eller prioriteringar. Som en del i det löpande arbetet med att utveckla verksamheten görs en översyn av behoven av statistikunderlag och hur underlagen kan nyttjas för fler användningsområden.
- **Prioritering inom allmän pension.** Inom allmän pension prioriteras inkomna ärenden som påverkar utbetalning av förmån, såsom omhändertagande av anmälningar av ändrade förhållanden. När det gäller befintliga ärenden om ändrade förhållanden kommer ärenden som gäller utländsk pension prioriteras.
- **Omhändertagande av kritik från JO om långsam handläggning.** Pensionsmyndigheten analyserar vilka ytterligare åtgärder myndigheten bör vidta för att undvika långsam handläggning och för att ta till vara de övriga synpunkter som JO påtalat i detta sammanhang.²⁷

Utöver ovan nämnda åtgärder finns även andra åtgärdsområden där en effektiviserad administration av ändrade förhållanden är en del av mer övergripande utvecklingsinitiativ. Detta gäller till exempel myndighetens arbete med regeländringar och systemutveckling, inte minst det strategiska utvecklingsinitiativet NextGen (se även avsnitt 2.2.2).

²⁷ Jämför exempelvis JO:s beslut dnr 3232-2023.

3. Återbetalningsverksamhet i balans

Förståelse för orsak till ökat antal återkravsärenden och genomförande av en djupare analys av befintliga återkravsärenden bedöms vara viktiga åtgärder för en återbetalningsverksamhet i balans, på kort och lång sikt.

Pensionsmyndigheten och Försäkringskassan har samverkat vid framtagandet av myndigheternas respektive handlingsplaner rörande stärkt förmåga att återkräva felaktiga utbetalningar och öka återbetalningen av felaktigt utbetald ersättning från myndigheterna.

3.1. Stärka förmågan att återkräva felaktiga utbetalningar

3.1.1. Bakgrund

Inspektionen för socialförsäkringen (ISF) har i rapport för 2024²⁸ gjort bedömningen att förmånshandläggningen påverkar antalet återkrav. I rapporten redogör ISF för bedömningen att långa handläggningstider i förmånshandläggningen kan leda till att det blir större återkrav än det hade blivit med kortare handläggningstider eller att det uppstår ett återkrav där det inte hade behövt uppstå något återkrav. Som exempel kan en anmälan om ändrade förhållanden från en enskild leda till ett återkrav om anmälan inte hanteras relativt omgående. Situationen kan exempelvis uppstå om en enskild anmäler ett förhållande som innebär att den enskilde ska få sänkt ersättning i en pågående ersättningsperiod eller om myndigheten får en impuls om ett ändrat förhållande. Ju längre tid som går mellan anmälan eller impulsen och ett nytt beslut om ersättning, desto större riskerar det felaktigt utbetalda beloppet också att bli.

Ett ökat inflöde av nya återkravsärenden i kombination med att antalet avslutade ärenden med marginal understiger antalet nya ärenden har resulterat i att Pensionsmyndighetens återkravsbalans har ökat över tid. Antalet nya återkravsärenden har varit fortsatt högt under 2024 och återkravsbalansen har fortsatt växa. Den vanligaste anledningen till att återkravsärenden upprättas är att Pensionsmyndigheten hanterar ändringsärenden där omständigheter som påverkar utbetalningen uppmärksammas. I enlighet med den bedömning ISF gör i ovan angiven rapport så ökar risken för att felaktiga utbetalningar ska uppstå om ändringsärenden inte hanteras skyndsamt. Anledningen till det höga antalet nya ärenden är att många anmäler ändringar avseende bostadstillägg och att fler äldre ändringsärenden har kunnat hanteras inom allmän pension och bostadstillägg.

²⁸ Inspektionen för socialförsäkringens rapport ISF 2024:8 s. 87 f.

Av tabellen nedan framgår resultat av Pensionsmyndighetens återbetalningsverksamhet för åren 2022–2024.

Tabell 7. Resultat Pensionsmyndighetens återbetalningsverksamhet 2022–2024²⁹

	2022	2023	2024
Inkomna ärenden, antal	16 276	23 850	24 314
Avslutade ärenden, antal ³⁰	7 962	8 731	16 529
Beslut om återkrav, antal ärenden	4 603	5 103	5 595
Pågående ärenden vid årets slut, antal	35 595	51 346	59 894
Handläggningstid, genomsnitt dagar	169	187	770

3.1.2. Nuläge

I Pensionsmyndighetens regleringsbrev för 2024 finns målet att ärendebalanser och handläggningstid för bland annat återkrav av bostadstillägg ska fortsätta minska. Pensionsmyndigheten har inte nått dessa mål för 2024.

Pensionsmyndigheten har balanser av återkravsärenden, med en ingående balans 2025 om cirka 60 000 återkravsärenden, varav ungefär 12 000 inom allmän pension och 47 000 inom bostadstillägg. Det bedöms att inflödet under 2025 kommer att uppgå till 21 000 återkravsärenden, vilket är ett något mindre inflöde än under 2024. För allmän pension är det äldsta ärendet från 2016, medan det äldsta ärendet för bostadstillägg är från 2018. Antal pågående ärenden per den 14 januari 2025, uppdelat utifrån det år då ärendet skapades, framgår av tabell 8.

Tabell 8. Återkrav. Antal pågående ärenden per 14 januari 2025 för allmän pension och bostadstillägg.

Inkomna ärenden, år	Återkrav allmän pension, antal ärenden	Återkrav bostadstillägg, antal ärenden
2016–2018	1	26
2019	2	2 701
2020	605	6 746
2021	1 618	5 725
2022	2 024	5 481
2023	3 785	11 889
2024	4 337	14 305

²⁹ Se Pensionsmyndighetens årsredovisning för 2024.

³⁰ Enbart avslutade återkravsärenden, felaktiga utbetalningar vid dödsfall eller kontrollutredningar ingår inte. Avslutningsorsak kan vara såväl beslut om återkrav som eftergift eller avskrivning av ärendet.

Inkomna ärenden, år	Återkrav allmän pension, antal ärenden	Återkrav bostadstillägg, antal ärenden
2025	151	292
Totalsumma	12 523	47 174

Under 2024 har återbetalningsverksamheten inom allmän pension och bostadstillägg förstärkts med fler handläggaresurser samtidigt som ärenden där eftergift med stor sannolikhet kommer att beviljas har hanterats.

Sammantaget innebär detta att antalet avslutade ärenden har ökat. Ett stort antal ärenden där det inte är aktuellt att ställa ett återkrav har även hanterats under året. Det handlar framförallt om ärenden där nya uppgifter kommit in som innebär att det inte längre är aktuellt att ställa ett återkrav eller att det funnits fler ärenden avseende samma felutbetalning. Se tabell 7 *Resultat Pensionsmyndighetens återbetalningsverksamhet 2022–2024*.

Sammanfattningsvis har Pensionsmyndigheten en återkravsbalans samtidigt som inflödet av nya återkravsärenden är fortsatt högt. Med hänsyn till balanser i förmånshanteringen kan dessutom fler återkravsärenden förväntas allt eftersom ärendena i förmånsbalansen handläggs.

3.1.3. Tillfälligt utökad återbetalningsverksamhet

Pensionsmyndigheten har beslutat om en tillfälligt utökad återbetalningsverksamhet i syfte att kraftsamla för att minska antalet pågående ärenden inom återkrav. Uppdraget genomförs under 2025 och kan komma att förlängas för 2026. En produktionsplan ska tas fram och produktionsmål ska sättas.

Resurser omfördelas till den utökade återbetalningsverksamheten som omfattar ärenden inom allmän pension och bostadstillägg. Återkrav av efterlevandeförmåner och återkrav inom Pensionsmyndighetens kontrollverksamhet omfattas inte av den tillfälligt utökade återbetalningsverksamheten.

Pensionsmyndigheten bedömer att den utökade återbetalningsverksamheten kommer att ge myndigheten ökade förutsättningar att systematiskt över tid minska antalet återkravsärenden, minimera ärendenas genomströmningstid och motverka fortsatta ärendebalanser inom återkrav.

Mål med den utökade återbetalningsverksamheten

Målet med den tillfälligt utökade återbetalningsverksamheten är att väsentligt minska ärendebalansen för återkrav upprättade före 2025 inom allmän pension och bostadstillägg, samt att ta fram en plan som innebär att kvarvarande del av ärendebalansen omhändertas under 2026 och förhindrar att stora ärendebalanser byggs upp framöver.

Resurser omfördelas till den utökade återbetalningsverksamheten. I viss mån fördröjs effekter av den utökade resurstilldelningen eftersom det tar tid att utbilda handläggare inom nya arbetsuppgifter.

Eftersom mängden pågående ärenden har byggts upp under en längre tid förväntas den initiala effekten av en utökad återbetalningsverksamhet vara att ökningen av ärendebalansen stannar av.

Påverkan för Försäkringskassan

När ett beslut om återkrav har fattats av Pensionsmyndigheten ska den fortsatta handläggningen av beslutet handhas av Försäkringskassan.³¹

Med anledning av Pensionsmyndighetens utökade återbetalningsverksamhet kommer myndigheten att fatta fler beslut om återkrav än tidigare, vilket påverkar Försäkringskassans fordringshantering i form av ett ökat inflöde av nya ärenden.

Pensionsmyndigheten och Försäkringskassan har ett löpande samarbete och en del i samarbetet är informationsutbyte om förändringar som kan komma att påverka den andra myndigheten.

Vid införande av administrativa sanktioner i socialförsäkringen

Det pågår ett arbete med införande av administrativa sanktionsavgifter i socialförsäkringen. Regeringen har tillsatt en utredning med uppdrag om en effektivare ordning för att bekämpa bidragsbrott.³² Utredningen fortsätter att bereda förslagen från 2021 års bidragsbrottsutredning gällande ett administrativt sanktionssystem och en tillfällig bidragsspärr. Utredningen väntas föreslå att administrativa sanktioner i socialförsäkringen införs under 2026. Regeringen har gett Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten i uppdrag att senast den 3 mars 2025 redovisa vissa fördjupade analyser och bedömningar som myndigheterna bistår med under utredningens gång.³³

Beslut om att införa administrativa sanktioner i socialförsäkringen kan innebära ökad manuell hantering och kan påverka Pensionsmyndighetens återbetalningsverksamhet.

3.1.4. Övriga åtgärder

Pensionsmyndigheten behöver på kort sikt stoppa ökningen av antalet återkravsärenden och samtidigt arbeta för att minska återkravsbalansen. På lång sikt behöver myndigheten komma till direkthandläggning av återkrav och säkra att stora balanser av återkravsärenden inte uppstår framöver. Pensionsmyndigheten avser att stärka myndighetens förmåga att återkräva felaktiga utbetalningar genom följande åtgärder.

- **Analys av återkravsärenden.** En del i Pensionsmyndighetens utökade återbetalningsverksamhet är att genomföra en analys av återkravsbalansens storlek och ålder. Parametrar som total mängd ärenden om återkrav och tid sedan felutbetalning uppstod påverkar myndighetens förmåga att återkräva felaktiga utbetalningar.

³¹ 108 kap. 14 a § SFB.

³² Socialdepartementet, S 2024:C.

³³ Socialdepartementet, S2024/02241.

När återkravsärenden hanteras först sedan en tid förflutit sedan felutbetalningen uppstod är ärendet mer komplext än om detsamma hanteras vid en tidigare tidpunkt. Vidare kan utgången av ett ärende, exempelvis i vilken mån eftergift beviljas, påverkas av hur lång tid som har förflutit mellan att felutbetalningen uppstod och att Pensionsmyndigheten handlägger ärendet om återbetalning.

Genom att göra en djupare analys av befintliga återkravsärenden kan förslag tas fram om åtgärder för en effektivare återbetalningsverksamhet på kort och lång sikt, både kopplat till förmåns-handläggning och återkravshandläggning. På lång sikt kan analysen ge bättre förutsättningar att arbeta mer systematiskt med återkrav, och samtidigt ge insikt i möjligheter kring ett bättre systemstöd.

- **Delautomatisering av återkravshandläggningen.** Genom systemstöd som hanterar handläggningsmoment i samband med kommunikering och beslutsfattande kan återkravshandläggningen delvis automatiseras. Åtgärderna har till syfte att minska handläggningstiderna.
- **Regeltillämpning.** Vid handläggning av ärenden om felaktig utbetalning av allmän pension och bostadstillägg ska ett stort antal bestämmelser både i socialförsäkringsbalken och förvaltningslagen beaktas och bedömas. Som en del i Pensionsmyndighetens ökade fokus på återbetalningsverksamheten ser myndigheten över hanteringen för att säkerställa korrekt tillämpning utifrån en rättssäker och effektiv handläggning.

3.2. Återbetalning av felaktigt utbetalade ersättningar

När det gäller fordringshantering är det Försäkringskassan som handlägger Pensionsmyndighetens fordringar, tillhandahåller it-stöd samt ansvarar för process och vägledning för handläggningen av dessa ärenden.

I Försäkringskassans handlingsplan för en återbetalningsverksamhet i balans redovisas flera myndighetsinterna åtgärder för att stärka myndighetens förmåga att återkräva felaktiga utbetalningar och öka återbetalningen av dessa. Pensionsmyndigheten har inga synpunkter på Försäkringskassans handlingsplan i denna del. Pensionsmyndigheten ställer sig positiv till den myndighetsgemensamma hemställan som Försäkringskassan gjort tillsammans med Kronofogdemyndigheten och Domstolsverket om att låta utreda och överväga möjligheterna till delgivning i återkravsprocessen.

Referenser och förkortningar

Lagar och förordningar

FL	Förvaltningslagen (2017:900)
SFB	Socialförsäkringsbalken (2010:110)
	Förordning (2021:663) om arbetet med att säkerställa korrekta utbetalningar från välfärdssystemen

EU-rättsligt material

EU:s förordning 883/2004	Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 883/2004 av den 29 april 2004 om samordning av de sociala trygghetssystemen
--------------------------	--

Offentligt tryck

Prop. 2024/25:1, *Utgiftsområde 11*

Rapporter och övriga underlag

Externa rapporter och beslut

ESV 2024:45	Ekonomistyrningsverkets rapport <i>Omfattningen av felaktiga utbetalningar – Förslag på ersättningar som ska studeras</i>
ISF 2024:8	Inspektionen för socialförsäkringens rapport <i>Försäkringskassans och Pensionsmyndighetens arbete med återkrav – En redovisning av myndigheternas organisering, styrning och utfall av sina återkravsverksamheter</i>
JO:s beslut dnr 3232-2023	JO:s beslut daterat 2023-06-19. En undersökning av hur 11 och 12 §§ förvaltningslagen tillämpas hos några olika myndigheter.

Pensionsmyndigheten

Rapporten *Uppdrag gällande omräkningarna av garantipension – Slutredovisning 2021-09-27* (VER 2021-51)

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

Rapporten <i>Felaktiga utbetalningar inom allmän pension – Pensionsmyndighetens åiterrapportering av regeringsuppdrag 2022-01-13</i> (VER 2023-31)
Rapporten <i>Felaktiga utbetalningar inom efterlevandepension – Pensionsmyndighetens åiterrapportering av regeringsuppdrag 2022-01-13</i> (VER 2023-32)
Rapporten <i>Omfattningsstudier – internrapport 2023-02-27</i> (VER 2023-114)
Rapporten <i>Rätt från början – Svar på regeringsuppdrag</i> (VER 2024-55)
Rapporten <i>Regeländringar – Svar på regeringsuppdrag</i> (VER 2024-56)
Pensionsmyndighetens svar på ISF:s rapport 2024:14 <i>Efterkontroller inom bostadstillägg 2025-02-10</i> (VER 2024-59)
Pensionsmyndighetens verksamhetsplan och budget 2025 (VER 2024-247)
Pensionsmyndighetens årsredovisning 2023
Pensionsmyndighetens årsredovisning 2024

Regeringsbeslut etc.

S 2024:C	Socialdepartementet, <i>Uppdrag om en effektivare ordning för att bekämpa bidragsbrott</i>
S2024/02241	Regeringsbeslut 2024-12-19, <i>Uppdrag att planera för administrativa sanktioner i socialförsäkringen</i>
	Regleringsbrev för budgetåret 2020 avseende Pensionsmyndigheten
	Regleringsbrev för budgetåret 2021 avseende Pensionsmyndigheten
	Regleringsbrev för budgetåret 2022 avseende Pensionsmyndigheten
	Regleringsbrev för budgetåret 2023 avseende Pensionsmyndigheten
	Regleringsbrev för budgetåret 2024 avseende Pensionsmyndigheten
	Regleringsbrev för budgetåret 2025 avseende Pensionsmyndigheten

www.pensionsmyndigheten.se

