

Rätt från början

Svar på regeringsuppdrag



PENSIONS
MYNDIGHETEN

Innehåll

1.	Inledning	1
1.1.	Uppdraget	1
2.	Förmåner med hög risk för felaktiga utbetalningar	2
2.1.	Orsaker till felaktiga utbetalningar	2
3.	Åtgärder	5
3.1.	Generella åtgärder	5
3.1.1.	Digitalisering och automatisering	5
3.1.2.	Regelverksändringar.....	7
3.1.3.	Informationsutbyten och samverkan	8
3.1.4.	Information till enskilda	9
3.1.5.	Myndighetsinterna åtgärder	10
3.2.	Åtgärder inom bostadstillägg	13
3.2.1.	Digitalisering	13
3.2.2.	Information till enskilda	16
3.3.	Åtgärder inom allmän pension och efterlevandepension	17
3.3.1.	Digitalisering	17
3.3.2.	Information till enskilda	17
4.	Resultat av åtgärderna	20
5.	Slutliga reflektioner.....	23

Sammanfattning

Under 2024 betalade Pensionsmyndigheten ut cirka 455 miljarder kronor i pensioner och förmåner till 2,3 miljoner pensionärer. Pensionsmyndigheten står, av alla myndigheter, för den största delen av välfärdsutbetalningarna. Det gör myndigheten särskilt intressant för riskerna för felaktiga utbetalningar och bidragsbrott.

Enligt regleringsbrevsuppdraget Rätt från början ska Pensionsmyndigheten redovisa resultaten av de åtgärder som har vidtagits i kontakten med enskilda för att motverka felaktiga utbetalningar.

Pensionsmyndigheten har under 2024 fortsatt arbetet med att underlätta för pensionärer i syfte att rätt ersättning ska betalas ut från början och därigenom motverka felaktiga utbetalningar. Fokus under 2024 har främst varit på IT-utveckling, informationsinsatser, utveckling av webbtjänster och analyser för fortsatta åtgärder.

Att uttala sig om resultat av de genomförda åtgärderna är en utmaning med hänsyn till att flertalet faktorer kan inverka på resultatet, samt att flera åtgärder genomförts under samma period och vanligtvis genererar resultat över tid. Pensionsmyndigheten bedömer dock att de åtgärder som vidtagits under året har medfört förenklingar. Exempelvis förbättringar av de digitala tjänsterna vilket underlättar för pensionärerna att lämna korrekta uppgifter vid ansökan och ändringsanmälan. Mot bakgrund av de utmaningar som Pensionsmyndigheten ser med felaktiga utbetalningar, komplexiteten i regelverk och svårigheter för pensionärer att komma in med korrekta underlag bedöms åtgärderna som otillräckliga och behöver fortsätta.

De tidigare genomförda omfattningsstudierna indikerar att det är förmånen bostadstillägg som bedöms ha störst risk för felaktiga utbetalningar och därav har rapporten ett särskilt fokus på bostadstillägg. Eftersom bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd prövas utifrån en gemensam ansökan gäller många av åtgärderna båda förmånerna, även om endast bostadstillägg omnämns. För att markant minska de felaktiga utbetalningarna inom förmånen gör Pensionsmyndigheten bedömningen att det också behövs förändringar av regelverket.

1. Inledning

1.1. Uppdraget

Denna rapport är en redovisning av Pensionsmyndighetens uppdrag *Rätt från början* enligt regleringsbrevet för budgetåret 2024.

Rätt från början

Pensionsmyndigheten ska redovisa resultaten av åtgärder som har vidtagits i kontakten med enskilda för att motverka felaktiga utbetalningar. Av redovisningen ska också framgå vilka åtgärder som har vidtagits 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.

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.

2. Förmåner med hög risk för felaktiga utbetalningar

Pensionsmyndigheten betalar årligen ut betydande belopp i allmän ålderspension, bostadstillägg, äldreförsörjningsstöd och efterlevandepension till pensionärer och efterlevande. De omfattningsstudier som genomfördes under 2022 visade att felaktiga utbetalningar uppskattades till cirka 1,3 miljarder kronor. Studierna genomförs vart fjärde år och kommande studie är inplanerad till 2025.

Studierna visade att den högsta risken för felaktiga utbetalningar finns inom bostadstillägg. Sedan studierna 2022 har utmaningarna med felaktig folkbokföring vid utlandsbosättning uppmärksammats i större utsträckning inom bostättningsbaserade förmåner¹. Utöver felaktig folkbokföring kvarstår risken för felaktiga utbetalningar på grund av pension från annat land, främst inom garantipension.

2.1. Orsaker till felaktiga utbetalningar

Felaktiga utbetalningar kan bero på ett flertal olika orsaker. Myndigheten tar en övergripande utgångspunkt i compliance-pyramiden² för att beskriva skälen till felaktiga utbetalningar då den påvisar skärningar av olika typer av felaktiga uppgifter och utbetalningar som förekommer inom välfärdssystemet. Compliance-pyramiden används av flera myndigheter och även i det brottsbekämpande arbetet mot välfärdsbrottslighet. Pyramiden illustrerar hur de flesta felaktiga utbetalningarna är oavsiktliga, medan antalet minskar i takt med att det brottsliga uppsåtet ökar.

Figur 1: Compliance-pyramiden för felaktiga utbetalningar



¹ Bostadstillägg, äldreförsörjningsstöd, garantipension och efterlevandestöd

² SOU 2020:35. Kontroll för ökad tilltro – en ny myndighet för att förebygga, förhindra och upptäcka felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen.

Nedan redogörs kortfattat för tre av de vanligast förekommande orsakerna till felaktiga utbetalningar. Dessa kan återfinnas i alla delar av compliance-pyramiden. De orsaker som avses är:

- att det uppstått ändrade förhållanden under en pågående utbetalning
- att en enskild uppbär bosättningsbaserade förmåner men inte är bosatt i Sverige
- att Pensionsmyndigheten saknar uppdaterade uppgifter om pension från annat land

I flera förmåner ansöker den enskilde om förmån vid ett tillfälle varpå den utbetalas livslångt. Om pensionären inte meddelar exempelvis en flytt utomlands eller andra ändrade förhållanden medför det risk för felaktiga utbetalningar under många år. Det utgör en särskild risk med de förmåner som utbetalas från Pensionsmyndigheten.

Ändrade förhållanden

Majoriteten av de förmåner som Pensionsmyndigheten betalar ut löper tillsvidare. Socialförsäkringsbalken gör gällande att den enskilde som uppbär förmånen är skyldig att anmäla ändrade förhållanden. Pensionsmyndigheten har konstaterat att ändrade förhållanden som inte anmäls till Pensionsmyndigheten utgör den främsta orsaken till felaktiga utbetalningar. Utmaningen med att pensionärer inte uppfyller sin anmälningsskyldighet förekommer inom samtliga förmåner, men genererar flest felaktiga utbetalningar inom bostadstillägg då denna förmån påverkas av flera föränderliga faktorer, exempelvis inkomster, bosättning i Sverige och bostadskostnader.

Bosättning

För att omfattas av rätten till de bosättningsbaserade förmånerna ska en person uppfylla de krav som ställs i regelverket för att anses som bosatt i Sverige. En orsak till felaktiga utbetalningar inom dessa förmåner är de fall där utlandsflytt inte anmäls. Pensionären har sin egentliga hemvist utomlands, men är fortsatt folkbokförd i Sverige. Denna risk konstateras även i Skatteverkets nationella lägesbild³. Vidare kan rätten till bosättningsbaserade förmåner påverkas av utlandsvistelser. Hur länge en person maximalt kan vistas utomlands för att rätten till en bosättningsbaserad förmån ska kvarstå ser olika ut beroende på förmån och om vistelsen är utanför eller inom EU/EES/Schweiz. Om utlandsvistelsen överskrider maxtiden för vad som är tillåtet för respektive förmån och inte anmäls till Pensionsmyndigheten uppstår felaktiga utbetalningar.

³ Nationell lägesbild över befolkningen 2024 Skatteverket, diarienummer 8-2690557

Pension från annat land

Pensionsmyndigheten ska vid prövningen av utbetalning av vissa förmåner beakta en enskilds samtliga inkomster, även pensionsutbetalningar från annat land. Det finns ett elektroniskt system⁴ för att utbyta information mellan medlemsländer i EU/EES/Schweiz. Dock nyttjar inte alla medlemsländer systemet fullt ut och det saknas ett automatiskt informationsflöde gällande uppdaterade pensionsbelopp. I förhållande till övriga länder sker informationsutbytet i de fallen helt manuellt. Utbytet kan vara tidsödande och komplicerat vid olika tillfällen. Mot bakgrund av detta samt att pensionären inte alltid anmäler ändringar, saknas ofta uppdaterade uppgifter om pension från annat land. Utan kännedom om förändring av de utländska beloppen under pågående utbetalning från Pensionsmyndigheten ökar risken för felaktiga utbetalningar, vilka också ackumuleras över tid. Avseende förmåner inom allmän pension bedöms en stor risk för felaktiga utbetalningar bestå i att Pensionsmyndigheten inte får fullständiga uppgifter om pension från annat land.

⁴ Electronic Exchange of Social Security Information, EESSI

3. Åtgärder

Korrekta utbetalningar förutsätter i grunden att Pensionsmyndigheten har korrekt information som ligger till grund för beslut om utbetalning samt att myndigheten har förmåga och förutsättningar att fatta beslut om utbetalning i tid. I många situationer krävs ett samspel mellan den enskilde och myndigheten. Information och stöd till enskilda om vilka uppgifter som är nödvändiga behöver kommuniceras i olika kanaler för att nå ut brett. Enskilda behöver i sin tur ta sitt ansvar att lämna korrekta uppgifter vid ansökan och anmäla ändrade förhållanden. Åtgärder för att öka graden av rätt från början och därmed minska de felaktiga utbetalningarna behöver ta sikte på alla de beståndsdelarna.

Redovisningen av åtgärder i denna rapport gör inte anspråk på att vara heltäckande avseende myndighetens arbete för att minska felaktiga utbetalningar. Då myndighetens kärnuppdrag består i att besluta och betala ut förmåner är det en stor andel av alla åtgärder som myndigheten gör, både i utvecklingsarbetet men även i det löpande arbetet, som har bäring på myndighetens förmåga att fatta korrekta beslut och betala ut rätt pengar i rätt tid. Avsikten är istället att ge en bild av olika åtgärder som myndigheten vidtar som ökar förmågan att få in korrekta underlag som ligger till grund för besluten om att betala ut förmåner.

3.1. Generella åtgärder

Pensionsmyndigheten bedömer att framtidens socialförsäkringsadministration kommer att ställa krav på en högre grad av digitalisering. Individens krav på ökad självservice och kortare handläggningstider förutsätter en övergång från en manuellt handläggningstung till en digitaliserad administration. Därtill ser myndigheten fortsatt behov av satsningar på generell och individanpassad information för ökad medvetenhet om anmälningsskyldighet om ändrade omständigheter. Utvecklingsarbetet behöver fokusera på såväl mindre och kundförbättrande insatser i närtid som större förändringar på lång sikt.

Nedan redovisas åtgärder på övergripande nivå där myndigheten bland annat fokuserat på IT-utveckling och digitalisering.

3.1.1. Digitalisering och automatisering

NextGen – nya förmånssystem

Pensionsmyndighetens största utvecklingsinsatser görs inom initiativet NextGen. Syftet är att ersätta de system som beräknar myndighetens förmåner allmän pension, bostadstillägg, äldreförsörjningsstöd samt efterlevandepension som idag finns hos Försäkringskassan. Målet är att få egen kontroll över systemen samt en mer förändringsbar och kostnadseffektiv förvaltning och vidareutveckling. Detta möjliggörs genom

att systemen förvaltas i samma organisation som övriga system och genom att de byggs om i en mer modern och flexibel arkitektur.

Under förutsättning att myndigheten kan fortsätta ha en hög utvecklingstakt även på sikt kommer det arbete som görs inom NextGen lägga grunden för fortsatt utveckling. Exempelvis utveckling av bättre självbetjäningstjänster, extern datainsamling och informationsutbyte samt ökad grad av automatisering och informationshantering. NextGen kommer därmed på sikt att skapa bättre förutsättningar för rätt från början.

Myndighetens framtida digitala närvaro och självbetjäning

Pensionärernas och samhällets förväntningar matchar i dagsläget inte Pensionsmyndighetens digitala tjänster och det finns betydande utmaningar med självbetjäningen. Förväntansbilden förflyttar sig samtidigt i takt med samhällsutvecklingen och förväntningarna på digital offentlig service blir allt högre. Med den beräknade demografiska utvecklingen framåt, i form av ökad åldrande befolkning och en estimerad ökning av komplexa pensionsärenden som idag hanteras manuellt, behöver myndigheten vidta åtgärder för att både matcha kundbehov och förväntan om digitala tjänster men även för att minska administration och effektivisera handläggningen.

Mot bakgrund av detta genomfördes under 2024 en förstudie som resulterade i rekommendationen att påbörja utveckling i form av flera sammanhållande digitala initiativ. Dessa behöver ske stegvis och myndighetsövergripande med pensionären i fokus för att åstadkomma ökad självbetjäning, förbättrad digital närvaro, proaktiv kommunikation och utökad automatisering i handläggningen. I utvecklingen behöver både mindre och konkreta kundförbättrande insatser i närtid genomföras, men framför allt att påbörja större förändringar som i grunden bygger bort ineffektivitet och skapar förenkling av pensionsadministrationen.

Nästa nivå i utvecklingen innebär att etablera nya självbetjäningstjänster i en nära framtid, uppskattningsvis från 2026 och framåt. Initiativ som genomförs tidigt i fasen ger effekt i närtid medan initiativ som får vänta, exempelvis till efter NextGens slutförande, kommer att ge effekt först ett eller ett par år efteråt. Målet för utvecklingen är att bygga digital självbetjäning och intern effektivitet som matchar kraven för en modern myndighet. En djupare analys krävs för att förtydliga kundbehov, kartlägga utmaningar och möjligheter. Pensionären ska med hög grad av självbetjäning erbjudas bättre förutsättningar att göra rätt från början.

Ökad automatisering

Även inom området pensionsadministration satsar myndigheten på ökad automatisering och digitalisering. Det övergripande syftet är att effektivisera handläggningen och därigenom korta handläggningstider och svarstider samt att motverka felaktiga utbetalningar. Sådan utveckling bedöms helt nödvändig för att över tid kunna hantera den stora mängd ärenden myndigheten har att handlägga. Exempelvis pågår utveckling för att

integrera det europeiska informationsutbyttessystemet⁵ med myndighetens interna handläggningssystem, vilket genererar effektivitetsvinster och förbättrar informationstillgängligheten. Fler digitaliseringsåtgärder inom de respektive förmånerna redogörs för i avsnitten 3.2 och 3.3.

Utöver utvecklingsåtgärder i själva handläggningssystemen har myndigheten fortsatt sin satsning på RPA-automationer⁶, även kallade digitala medarbetare. Det har varit av särskild vikt då den samlade it-utvecklingskapaciteten dels prioriteras till NextGen, men även då annan nödvändig utveckling krävt resurser under året. Pensionsmyndigheten har under 2024 utvecklat tolv nya digitala medarbetare och sedan 2019 har myndigheten tagit fram 55 stycken, varav ett tjugotal av dessa körs regelbundet. De digitala medarbetarna har under 2024 hanterat drygt 33 000 transaktioner, exempelvis vissa handläggningsmoment och brevutskick vilket frigjort resurser som kunnat läggas på handläggning och kundmöte.

3.1.2. Regelverksändringar

Införd lagstiftning

Lagstiftaren har under föregående år beslutat om ett antal lagförslag. Nedan införda lagstiftning bidrar till ökade möjligheter till informationsutbyte, vilket genererar fler korrekta uppgifter samt effektiviserad uppgiftsinhämtning.

Den nya registerlagen i socialförsäkringsbalkens 114 kapitel, som trädde i kraft i februari 2024, har inneburit tydligare förutsättningar för kontrollarbete samt ökade möjligheter till elektronisk inhämtning av information. Inom förmånen bostadstillägg kan till exempel fler externa parter, som banker och försäkringsbolag, anslutas via säker e-post.

Lagen (2024:307) om uppgiftsskyldighet för att motverka felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen samt fusk, regelöverträdelser och brottslighet i arbetslivet trädde i kraft den 1 juli 2024. Lagen medför utökade möjligheter att hämta in och dela fler uppgifter med vissa myndigheter, kommuner och a-kassor i syfte att stärka arbetet mot felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen. Pensionsmyndigheten har under hösten arbetat med att implementera lagstiftningen i verksamheten.

Kommande lagstiftning

Utöver ovan nämnda regelförändringar har uppdragsgivaren initierat arbete med ytterligare lagförslag. Nedan angivna lagstiftningsförslag skulle medföra ett stöd i Pensionsmyndighetens arbete med rätt från början och bidra till visionen om ett ”deklarationskoncept”, likt Skatteverkets självdeklaration. Deklarationskonceptet beskrivs mer under avsnitt 3.2.

⁵ Reference Implementation National Application (RINA)

⁶ Robotic Process Automation

Den utökade möjligheten till uppgiftsinhämtning som föreslås i SOU 2023:52 *Ett stärkt och samlat skydd av välfärdssystemen* skulle ge myndigheten ett viktigt verktyg i både ordinarie ärendehantering och inom kontrollverksamheten. Möjligheten att göra förfrågningar om en annan person än den försäkrade skulle till exempel kunna påvisa sammanboende, vilket kan påverka rätten till eller storleken på en förmån. Förslaget om utökade möjligheter till inhämtande av uppgifter från banker är centralt för Pensionsmyndighetens kontrollverksamhet. Om myndigheten får utökade möjligheter att begära in uppgifter från banker kan det bidra till att minska antalet felaktiga utbetalningar.

I SOU 2024:63 *Ökat informationsutbyte mellan myndigheter – Behov och föreslagna förändringar* föreslås en sekretessbrytande bestämmelse i *lagen (2009:400) om offentlighet och sekretess*. Förslagen skulle göra det möjligt att både på begäran och på eget initiativ lämna uppgifter, som omfattas av sekretess till skydd för enskilda, mellan myndigheter. För att förebygga och förhindra felaktiga utbetalningar och bidragsbrott behöver fler uppgifter kunna delas mellan myndigheter och dessutom oftare än idag.

Förutsättningar för utökad och automatiserad omräkning

Då fortsatta automatiseringar är nödvändiga för att fortsätta effektiviseringen av handläggningen och minska de felaktiga utbetalningarna behövs även i viss mån nya förutsättningar.

Pensionsmyndigheten har identifierat behov av regeländringar för att ge förutsättningar för utökade automatiserade omräkningar av flera förmåner. Arbetet har utförts i samband med regleringsbrevsuppdraget Regeländringar för 2024 där förslag på regelförenklingar kommer att lämnas till regeringen vid utgången av februari 2025.

Genom att regelbundet hämta in uppgifter om ändrade förhållanden direkt från respektive utbetalare kan felaktiga utbetalningar motverkas.

Uppgifterna behöver då kunna läggas till grund för automatiserade beslut utan föregående kommunikering, vilket är nödvändigt för att kunna omhänderta stora volymer av omräkningsärenden. De identifierade regeländringarna skulle ge rättsliga förutsättningar för sådana omräkningar vid ändrad pension från annat land gällande garantipension och inkomstpensionstillägg. Pensionsmyndigheten föreslår även utökade möjligheter till omräkning utan föregående kommunikering gällande vissa uppgifter avseende bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd.

3.1.3. Informationsutbyten och samverkan

Informationsutbyte utländska institutioner

I strävan efter att förenkla och effektivisera informationsutbytet med andra medlemsstater pågår det även arbete på EU-nivå. Exempelvis pågår ett arbete under Administrativa kommissionen med gemensamma ramar för

handläggningstiderna i det elektroniska systemet⁷ för att utbyta information mellan medlemsländer i EU/EES/Schweiz samt hur handläggningstiderna kan förkortas.

Därutöver har Pensionsmyndigheten genomfört en förstudie, ett uppdrag som togs fram på nordiska generaldirektörernas möte, om möjligheter att utöka digitalt utbyte av information mellan nordiska länder. På det nordiska generaldirektörmötet kommer Pensionsmyndigheten att föreslå att arbetet, med de i förstudien identifierade förslag om utökat digitalt utbyte, ska fortsätta. Förstudien föreslår att följande utreds vidare:

- Om nordiska länders nationella informationstjänster (ex LEFI⁸) kan öppnas för utländska institutioner.
- Hur det nordiska samarbetet för att motverka bidragsbedrägerier utökas.

Samverkan mot felaktiga utbetalningar

Pensionsmyndigheten har under 2024 fortsatt att vidareutveckla myndighetssamverkan, både på strategisk och operativ nivå. På strategisk nivå har det medfört ökad dialog, genomförda informationsinsatser och kunskapsutbyten om kontrollfrågor ur ett bredare perspektiv vilket förväntas ge effekter på längre sikt samt bidra till ökad samhällsnytta och hindra att felutbetalningar görs initialt.

Pensionsmyndigheten har fortsatt sin medverkan inom initiativet *Motståndskraft hos utbetalande och rättsvårdande myndigheter mot missbruk och brott i välfärdssystemen (MUR)*. Arbetet är bland annat inriktat mot att ta fram processer och metodstöd för att stödja och öka myndighetsöverskridande samarbeten i konkreta frågor kopplat till felaktiga utbetalningar och välfärdsbrott.

Pensionsmyndigheten har även fortsatt vidareutveckla den strategiskt inriktade bilaterala samverkan med exempelvis Kronofogden, Gränspolisen Arlanda och Migrationsverket. Främst är de här myndigheterna behjälpliga med information kopplat till bosättning och utlandsvistelser. Samverkan har genererat stora samhällsbesparingar genom att felaktiga utbetalningar har förhindrats.

3.1.4. Information till enskilda

Översyn beslutsmallar

Pensionsmyndigheten kommunicerar sina beslut på en ansökan om en förmån till enskilda genom beslutsbrev. Besluts- och kommuniceringsbrev är därmed ett tillfälle för att informera den som beviljas en förmån om den dennes skyldigheter, exempelvis skyldigheten att anmäla ändrade

⁷ Electronic Exchange of Social Security Information, EESSI

⁸ Tjänsten LEFI Online står för "leverera förmånsinformation". Tjänsten tar emot frågor och utlämnar person- och förmånsinformation om efterfrågad person från Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten.

förhållanden. Nuvarande beslutsmodell innehåller dock kvalitetsbrister som både myndigheten själv påtalar i sina uppföljningar men som även Justitieombudsmannen uppmärksammat i sina granskningar av myndigheten. Pensionsmyndigheten har påbörjat en översyn av beslutmallarna inom allmän pension och efterlevandepension. I samband med att ett nytt systemstöd för bostadstillägg implementerades genomfördes en genomlysning av samtliga beslutsmallar gällande bostadstillägg i syfte att förbättra informationen till pensionärerna. Därefter har kontinuerliga förbättringar genomförts.

Förbättringarna som görs avser disposition, motiverings- och informationsavsnitt. Översynen görs i syfte att pensionären bättre ska kunna förstå motivering till beslut och därmed kunna ta tillvara sin rätt och förstå sitt ansvar. Under 2025 ska myndigheten genomföra ytterligare åtgärder för att förbättra besluts- och kommuniceringsbrev inom all förmånshandläggning. Det kommer även påbörjas åtgärder inför höjd riktålder 2026 såsom systemanpassningar, översyn av webbtjänster, blanketter och beslutsbrev.

Orange kuvert och utbetalningsbesked

Varje år skickar Pensionsmyndigheten ett *Orange kuvert* till alla som är födda 1938 eller senare med ett årsbesked om individens allmänna pension. Det informeras särskilt om skyldigheten för enskilda att anmäla ändrade förhållanden. Informationen skickas ut till samtliga pensionärer som har postalt utskick, i dagsläget cirka 60 procent. Utskicken når ut brett varpå Pensionsmyndigheten kommer att göra på samma sätt under 2025.

Information om skyldigheten för enskilda att anmäla ändrade förhållanden har även införlivats i utbetalningsbeskeden.

Under 2024 har ett förbättringsarbete genomförts avseende den digitala versionen av *Orange kuvert* på webbplatsen. Avsikten är att ge individen en mer överskådlig bild över hela sin framtida pension i och med att summan av intjänande pensionsrätter och värdeutveckling från föregående år förs samman. Målgruppen får därmed bättre förutsättningar att förstå sin pension, fatta välgrundade beslut och agera för att göra förändringar som påverkar den slutgiltiga pensionen.

3.1.5. Myndighetsinterna åtgärder

Avarbetning av ärendebalanser

Pensionsmyndigheten har en utmaning med höga ärendebalanser inom vissa förmåner. När Pensionsmyndigheten inte förmår omhänderta ärenden i tid brister myndigheten i sitt serviceåtagande och felaktiga utbetalningar kan genereras. Kortare handläggningstider av ändringsanmälningar innebär färre felaktiga utbetalningar men framför allt att lägre belopp hinner bli felutbetalt. Myndigheten strävar efter att förbättra handläggningstiderna och arbetar kontinuerligt med att över tid föryngra ärendebalansen.

Handläggningstiderna inom bostadstillägg har förbättrats under senare år, både inom ansökningsärenden och ändringsanmälningar. En kraftsamling genomfördes under 2023 i syfte att förbättra tillgängligheten och korta handläggningstiderna inom förmånen bostadstillägg och insatsen har därefter fortsatt under 2024.

Inom allmän pension har insatser genomförts under 2024 i syfte att minska balanserna, dock återstår en stor mängd ärenden att hantera, framförallt ändringsärenden, utlandsärenden och definitivt beslut inom internationella ärenden. Konsekvensen för pensionstagarna blir dels att de inte får sitt ärende prövat inom rimlig tid, dels att pensioner riskerar att utbetalas med felaktigt belopp under tiden fram tills att ärendet avgörs.

Avseende efterlevandepension har antalet pågående ärenden minskat jämfört med föregående år. Det är framförallt antalet pågående utlandsärenden som minskat under de senaste åren till följd av avarbetningsinsatser.

De avarbetningsinsatser som har genomförts medför ett ökat antal återkravsärenden samt att tidigare års ansträngda läge med höga balanser har medfört att myndigheten inte haft möjlighet att arbeta med återkrav i den utsträckning som hade behövts.

Pensionsmyndigheten har inför 2025 tilldelats tillfälliga medel för att arbeta riktat med återkrav. För att stärka förmågan att återkräva felaktiga utbetalningar utökas tillfälligt myndighetens återkravsverksamhet. Målet är att väsentligt minska ärendebalansen för återkrav inom allmän pension och bostadstillägg samt stärka förmågan att återkräva felaktiga utbetalningar. Uppdraget kommer även medföra bättre förutsättningar att över tid hantera inflödet och korta handläggningstiderna, för att undvika att nya balanser skapas framöver.

Återkoppling till förmån

Inom förmånshandläggningen arbetar myndigheten kontinuerligt med kvalitetshöjande åtgärder. Det kan vara i form av kompetenshöjande åtgärder eller justerade rutiner och processer såväl som större utvecklingsinsatser. För att identifiera behov har sedan tidigare myndigheten modeller för kvalitetsuppföljningar, både inbyggt i den handläggande verksamheten men även riktade uppföljningar av myndighetens juridikavdelning.

Under året har även myndigheten utökat kunskapsöverföringen till den handläggande verksamheten genom att kontroll- och omprövningsverksamheterna arbetat med att utveckla en metod för systematisk återkoppling till handläggarna inom förmånerna. Syftet är att skapa en struktur för att återföra de insikter och lärdomar som görs inom den löpande kontroll- och omprövningshandläggningen. Insikterna bidrar i sin tur att förmånshandläggningen kan omhänderta de förbättringsområden som identifierats och därigenom bidra till minskade felutbetalningar och att det blir rätt från början. Insikterna bidrar även till Pensionsmyndighetens utvecklingsarbete av kontroller.

Kontroller och datainsamling

Riktade efterkontroller är ett viktigt verktyg i Pensionsmyndighetens arbete med att förhindra felaktiga utbetalningar. Syftet med kontrollerna är dels att myndigheten ska säkerställa korrekta utbetalningar, dels att dra lärdom av genomförda kontrollinsatser för att öka kunskapen om de risker som finns kopplat till utbetalningar och därigenom göra mer rätt från början.

Pensionsmyndighetens nuvarande modell för efterkontroller är effektiv genom att den har en hög träffsäkerhet och genererar stora summor i förhindrade felaktiga utbetalningar. Myndigheten kommer fortsätta arbetet med de nuvarande kontrollerna men samtidigt se över parametrar och möjligheter för att utöka kommande efterkontroller. Myndigheten avser att utveckla nya metoder där risker för felaktiga utbetalningar i ökad utsträckning kan upptäckas genom datainsamling. En sådan utveckling kommer ge bättre förutsättningar för riktade kontroller samt utgöra stöd vid omfattningsstudier och eventuell beståndsvård.

Myndigheten ser även över hur och om beståndsvård kan användas och utföras på ett mer ändamålsenligt och flexibelt sätt. Med hjälp av datainsamling och en översyn av den nuvarande funktionaliteten ska bättre förutsättningar skapas för att kunna göra mer riktade insatser och på så sätt fånga fler fel.

Analys för fortsatt arbete med att motverka felaktiga utbetalningar

Utifrån resultatet av omfattningsstudierna som genomfördes under 2022 fick myndigheten en bredare förståelse om felaktiga utbetalningar. Därefter genomfördes ett arbete med att identifiera förslag på aktiviteter som kan bidra till att minska de felaktiga utbetalningarna. Under året har en utvärdering av förslagen genomförts och rekommendationerna är att fokusera på:

- kundanalyser
- fortsatt samverkan mellan analysavdelningen och kontrollenheten
- fortsatta informationsinsatser gällande pensionärens anmälningsskyldighet

Rekommendationerna syftar till att bland annat stärka myndighetens förmåga i att utforma tjänster på bästa sätt för att kunna hjälpa förmånstagarna att göra rätt, och även påverka deras beteenden i rätt riktning. För att kunna förmå förmånstagare att i högre grad anmäla ändrade förhållanden och därmed motverka felaktiga utbetalningar behöver en kombination av olika metoder och tillvägagångssätt tillämpas. Exempelvis bör myndigheten fortsätta förenkla sina tjänster och göra dessa mer användarvänliga, förbättra kommunikationen samt öka graden av automatisering och digitalisering.

För att kunna utveckla träffsäkra tjänster och underlätta för pensionärerna att anmäla ändrade uppgifter, behöver myndigheten:

- Få en djupare förståelse för pensionärernas behov. Det kan även vara av intresse att analysera om det finns särskilda grupper av

pensionärer som inte anmäler ändringar, och då ta ställning till om det finns behov av särskilda stödinsatser för dessa.

- Fortsätta utveckla den interna samverkan i syfte att göra en förflyttning mot ett riskbaserat och datadrivet arbetssätt där Pensionsmyndigheten som helhet jobbar mer effektivt, förebyggande och träffsäkert med att skatta och motverka felaktiga utbetalningar. Detta genom att exempelvis utveckla nya arbetsmetoder och riskbaserade urval till kontroller. Det finns stora vinster med att myndigheten utvecklar en datamatrix som tydligt redogör för risker för felaktiga utbetalningar. En sådan matrix kan bidra med viktig kunskap inom förmånshanteringen samt kontrollarbetet.
- Fortsätta genomföra informationsinsatser i syfte att informera förmånstagarna om anmälningskyldigheten.

Sammanfattningsvis syftar åtgärderna till att öka myndighetens förståelse för förmånstagare, öka benägenheten att anmäla ändrade förhållanden samt utveckla myndighetens förmåga att upptäcka och motverka felaktiga utbetalningar.

3.2. Åtgärder inom bostadstillägg

Inom förmånen bostadstillägg har åtgärderna främst fokuserat på informationsinsatser, utveckling av webbtjänster och analyser för att skapa insikter för fortsatta åtgärder.

3.2.1. Digitalisering

Kundanalys

Under året har Pensionsmyndigheten påbörjat en kartläggning om pensionärernas möjligheter och utmaningar med att tillhandahålla rätt underlag till sin ansökan eller anmälan om ändring. Pensionsmyndigheten har undersökt hur pensionärerna hittar sina uppgifter om ändrad hyra, tjänstepension och årsbesked från bank.

Kartläggningen visar att det är en utmaning för pensionärerna att få fram och tillhandahålla korrekta underlag till Pensionsmyndigheten. I de flesta fall krävs det att pensionären kan använda digitala tjänster för att få tillgång till de uppgifter som behöver uppges vid ansökan eller vid anmälan om ändring. Skälet till detta är att många aktörer har upphört med att skicka ut besked via post. I vissa fall kan utskick ske postalt efter en personlig kontakt och ibland mot en kostnad. När uppgifter enbart presenteras digitalt blir det också svårare för anhöriga att vara behjälpliga. Detta ökar risken för att pensionärernas beslut inte blir rätt från början, vilket i förlängningen leder till felaktiga utbetalningar.

Mot bakgrund av den ökade digitaliseringen i samhället får de pensionärer som inte använder digitala tjänster det allt svårare att komma in med korrekta uppgifter vid ansökan. Det innebär också svårigheter för de som

redan erhåller den aktuella förmånen att hålla reda på om det sker förändringar och till följd av dessa uppfylla sin anmälningsskyldighet. Förmågan till självbetjäning via webbtjänster begränsas därmed.

Oaktat pensionärers digitala förmåga behöver Pensionsmyndigheten i största möjliga mån hämta in uppgifter direkt från källan i syfte att säkerställa korrekta underlag. Ett arbete pågår inom myndigheten med att undersöka vilka möjligheter som finns rörande detta, exempelvis att ansluta fler tjänstepensionsbolag än idag. I de fall uppgifterna inte kan hämtas in från källan behöver stöd och vägledning till pensionärerna vidareutvecklas. Förslag på åtgärder avseende detta tas för närvarande fram.

Pensionsmyndigheten är även behjälpliga i utredningen om *Ökad digitalisering på socialförsäkringsområdet för att motverka bidragsbrott och förebygga felaktiga utbetalningar*⁹. Utredningen ska bland annat analysera hur ny teknik kan underlätta inhämtning av uppgifter digitalt från andra än den sökande, för att bedöma rätten till och ersättnings storlek. Pensionsmyndigheten har en förhoppning att utredningen kan få bäring på arbetet med att nå visionen om ansökningsförfarandet för bostadstillägg, det så kallade deklarationskonceptet.

Deklarationskoncept

Utifrån ovan nämnda kundanalys om pensionärernas utmaningar med att få fram underlag bör Pensionsmyndigheten i största möjliga mån hämta in uppgifter direkt från källan i syfte att säkerställa korrekta underlag.

Ett önskvärt scenario på sikt är att myndigheten i större utsträckning kan stötta pensionärerna genom att hämta in de uppgifter som behövs för ansökan samt uppgifter om ändrade förhållanden där pensionären får vidimera uppgifternas riktighet, likt uppgifterna i Skatteverkets självdeklaration. För detta krävs att alternativa lösningar identifieras för hur uppgift om bostadskostnad, inkomster och tillgångar hämtas in, vilket myndigheten har för avsikt att arbeta vidare med. I det arbetet kommer andra länders lösningar kring detta beaktas, exempelvis Finland som har ett väl utvecklat arbetssätt för att hämta in dessa uppgifter.

På så sätt ges en förbättrad service men också en ökad trygghet för pensionärer som ansöker om eller uppbär bostadstillägg, genom att det säkerställs att Pensionsmyndighetens beslut blir rätt från början och risk för felaktiga utbetalningar och återkrav minskar.

För att på sikt nå visionen om ett deklarationskoncept kommer ett arbete att påbörjas med att utforska och analysera hur ansökan och ändringsanmälan om bostadstillägg skulle kunna se ut i framtiden. En automatiserad informationsinhämtning från källan avseende de uppgifter som efterfrågas i ansökan och ändringsanmälan, skulle underlätta för pensionärerna och minska risker för felaktiga utbetalningar. En sådan automatisering medför även en förenkling och effektivisering i ärendehandläggningen.

⁹ Dir 2024:59 Ökad digitalisering på socialförsäkringsområdet för att motverka bidragsbrott och förebygga felaktiga utbetalningar

Vid ett realiserande av deklarationskonceptet kommer det medföra kostnader kopplat till bland annat IT-utveckling. En realisering skulle med största sannolikhet även innebära förslag på regeländringar. Exempelvis behöver kravet på kommunikering vid ändring av vissa uppgifter som ligger till grund för enskildas beslut om bostadstillägg ses över för att möjliggöra automatiseringen.

Ändringsanmälningar

En analys har genomförts av hur fullständigt ifyllda pensionärernas anmälningar om ändring är. Analysen indikerar att myndigheten behöver fortsätta arbetet med att tydliggöra för pensionärerna vilka uppgifter som behöver anges till Pensionsmyndigheten. Det framkom att pensionärerna, men även behjälpliga anhöriga, har svårt att anmäla de uppgifter som myndigheten är i behov av. Utifrån den insikten har stödtexter till webbanmälan förtydligats där pensionären får stöd i vad som ska anges, exempelvis avseende hyreskostnad. Under 2025 kommer Pensionsmyndigheten genomföra ytterligare analyser där samtliga uppgifter kontrolleras mot källan både vad gäller ansökan och ändringsanmälan.

Ett arbete har även inletts utifrån kundinsikter med att identifiera avvikelser och åtgärda dessa i de digitala webbtjänsterna för att ansöka om och anmäla ändringar för bostadstillägg. Åtgärderna kommer att omfatta information till pensionären genom digital annonsering och sociala medier, sökmotors-optimering, samt förbättringar av webbplatsens struktur, informationstexter och användbarheten på Pensionsmyndighetens webbplats.

Webbtjänst för ändringsanmälan

Pensionsmyndigheten har utvecklat webbtjänsten för ändringsanmälningar för två sökande, vilket möjliggör för de som är gifta eller sambo att anmäla ändrade förhållanden gemensamt via webbplatsen. Dessa pensionärer har tidigare varit hänvisade till att anmäla sina ändringar via blankett. Utvecklingen medför såväl en förenkling för pensionärer som en ökad automatiseringsgrad för Pensionsmyndigheten.

Pensionsmyndigheten arbetar kontinuerligt med att förbättra sina webbtjänster. En uppföljning visar en positiv trend där fler anmäler ändringar via webbplatsen och fler anmälningar går helt automatiskt.

Utvecklingen möjliggör och underlättar för fler att anmäla ändringar i fler situationer. När Pensionsmyndigheten underlättar för fler pensionärer att agera rätt och samtidigt ökar automatiseringsgraden medför det färre kompletteringar och färre samtal, vilket i förlängningen förbättrar handläggningstider och svarstider.

Fastighetstjänster

Pensionsmyndigheten använder Skatteverkets fastighetstjänster för att inhämta information som behövs för handläggning av bostadstillägg. I samband med att Skatteverket genomfört förändringar i fastighetstjänsterna har Pensionsmyndigheten gjort förbättringar i de interna tjänsterna som nyttjas både automatiskt vid nyansökan och årsomräkningar samt vid manuell handläggning av bostadstillägg. Utvecklingen innebär en fortsatt

möjlighet att upprätthålla automatiserad inhämtning av information som är nödvändig i ärendehandläggningen av bostadstillägg.

3.2.2. Information till enskilda

Information via myndighetens egna kanaler

Pensionsmyndigheten arbetar kontinuerligt med att förbättra kommunikation och informationsinsatser i syfte att öka antalet korrekta ansökningar och ändringsanmälningar.

I början av året publicerades informationsfilmer på sociala medier, vilka nådde ut till cirka 250 000 personer. Filmerna syftade till att öka pensionärernas kunskap om bostadstillägg avseende:

- vikten av att göra en beräkning innan ansökan skickas in
- hur ansökan och ändringar genomförs
- vart de uppgifter som efterfrågas finns
- vikten av att anmäla ändringar

Pensionsmyndigheten har även under 2024 fortsatt att erbjuda digitala informationsmöten om bostadstillägg via myndighetens webbplats. Vid dessa informationsmöten tillhandahålls bred information om hur man går tillväga för att ansöka och för att anmäla ändrade förhållanden samt information om anmälningsskyldigheten. Under 2024 har Pensionsmyndigheten genomfört totalt 35 informationsmöten. Deltagarantalet har dubblerats sedan föregående år till totalt 1 000 åhörare.

På webbplatsen publiceras även tillfälliga nyheter vid olika årliga händelser i syfte att hjälpa pensionärer att agera rätt och i tid. Exempelvis publiceras en nyhet vid årsskiftet när många får ändrade bostadskostnader, där myndigheten påminner att det ska anmälas.

Årligt utskick av information

Pensionsmyndigheten skickar årligen ut riktad information till bland annat pensionärsorganisationer och kommuner med information om hur ansökan om bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd ska gå till, vilka uppgifter som behöver anges och vikten av att anmäla ändringar. De insikter om förbättringsbehov som myndigheten har fått under året omhändertas för att ytterligare förenkla för pensionärerna. Exempelvis förtydligas utskicket i januari 2025 med information om att uppgifter gällande tillgångar ska hämtas från årsbeskedet från banken.

Ett stort antal beslut skickas ut till enskilda i samband med myndighetens årliga omräkningar gällande ändrad tjänstepension respektive kapitalinkomst. I beslutsbrev informeras om anmälningsskyldigheten och hur pensionären ska gå tillväga för att anmäla förändringar. Beslutsbrev fungerar således även som en viktig påminnelse om att anmäla ändrade uppgifter.

Även om olika informationsinsatser genomförs i syfte att uppmärksamma enskilda om deras skyldighet att anmäla ändringar så finns det mer som behöver göras. Exempelvis beståndsvård är en inbyggd funktion i

systemstödet som ännu inte tagits i bruk, då funktionaliteten behöver utvecklas innan implementering sker. I dagsläget finns begränsade möjligheter att göra riktade utskick. Det innebär att den inte blir tillräckligt träffsäker för att på ett kostnadseffektivt sätt hitta och förebygga fler felaktiga utbetalningar. Myndigheten ser därför över hur och om beståndsvård kan användas och utföras på ett mer ändamålsenligt sätt som bland annat kan bidra till att fler anmäler ändrade förhållanden.

3.3. Åtgärder inom allmän pension och efterlevandepension

Åtgärderna inom allmän pension och efterlevandepension har främst fokuserats på utveckling av webbtjänster och fortsatt digitalisering.

3.3.1. Digitalisering

Förbättrad hantering vid utvandring

Under året har en analys påbörjats utifrån ett identifierat behov gällande ett mer automatiserat flöde för att minska manuell handläggning kopplat till utvandring. Ett automatiserat flöde för utskick av kommuniseringsbrev och eventuella indrag av förmåner där rätten har upphört planeras. En sådan automatisering innebär att pensionären kan få ett beslut snabbare än idag och att felaktiga utbetalningar på grund av försenad handläggning förebyggs. Automatiseringen förebygger även risker för felregistreringar som kan uppstå vid manuell handläggning. Analysfasen av vad som behöver utvecklas ska slutföras under första kvartalet av 2025.

Förbättrad hantering av omräkning vid utländsk pension

Ett arbete har startats upp gällande automatisering av handläggning när pensionären kommer in med en ändringsanmälan gällande utländsk pension. Automatiseringen skulle innebära att pensionärerna kan få ett beslut snabbare än idag 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 manuell handläggning.

3.3.2. Information till enskilda

Förbättringar på Pensionsmyndighetens webbplats

Inom förmånerna allmän pension och efterlevandepension har nedan förbättringar på webbplatsen genomförts i syfte att förtydliga och underlätta för enskilda.

Webbtjänsten för att anmäla överföring av premiepensionsrätt till sin partner har uppdaterats i syfte att den enskilde ska få en bättre översyn över sina anmälda överföringar. Den enskilde kan se sina anmälda överföringar i webbtjänsten direkt efter att ärendet har bearbetats. Om kontaktuppgifter har

lämnats, sänds en bekräftelse på anmälan via e-post eller SMS. Registrering av anmälan om överföring samt utskick av bekräftelsebrev på överföringen kommer att ske automatiskt. Den förbättrade webbtjänsten ger även den enskilde som inte har rätt att överföra premiepensionsrätt en förklaring till varför det inte är möjligt redan vid inloggningsförsöket.

En systemförbättring har genomförts av den digitala ändringsansökan för allmän pension. Förbättringen medför att en pensionär som uppbär premiepension och vill ändra till traditionell försäkring inte kan ansöka från en felaktig månad, vilket tidigare varit tekniskt möjligt men inte förenlig med gällande lagstiftning. Förbättringen medför även en minskad administration för Pensionsmyndigheten. Vidare har informationstexterna vid den digitala ändringsansökan uppdaterats och anpassats utifrån de val som pensionären gör.

En ny digital tjänst för ändring av civilstånd har lanserats för utlandsbosatta pensionärer. Tjänsten innebär en förenkling för den enskilde samt att myndigheten får ett mer komplett underlag inför beslut och därmed minskar antalet kompletteringar. Pensionärerna kan följa ärendet under ”Mina ärenden” och tjänsten kommer att finnas på fler språk framöver. När Single digital gateway (SDG) finns på plats, ska även användare med andra EU-länders e-legitimation kunna använda de e-tjänster som Pensionsmyndigheten erbjuder. Syftet med SDG är bland annat att tillhandahålla information via en gemensam digital ingång samt göra det möjligt att utföra ärenden online över landsgränser.

Tjänsten ”Ändra skatteavdrag” har fått ett tekniklyft som förenklar vidareutveckling samt förvaltning framåt. I samband med detta får pensionärerna förbättrad användbarhet och en bättre validering av de uppgifter som registreras.

I syfte att förbättra myndighetens service har en uppdatering av informationstexter rörande efterlevandepension genomförts. En engelsk version har publicerats med information om att barn som fyller 18 år måste anmäla studier för att få barnpensionen förlängd.

Under 2025 kommer en översyn av digital tillgänglighet, sökbarhet och användbarhet på efterlevandeguiden.se att genomföras i syfte att förbättra information och vägledning till efterlevande. Översynen görs i samverkan med Skatteverket och Försäkringskassan.

Utifrån Digg:s¹⁰ krav har Pensionsmyndigheten även anpassat den digitala tillgängligheten enligt den europeiska standarden för individer med funktionsnedsättning. Det underlättar för dessa individer att hitta och ta del av rätt information om allmän pension och förmåner samt använda funktionalitet i våra digitala tjänster för att ansöka eller anmäla ändringar.

¹⁰ Myndigheten för digital förvaltning

Enklare att ansöka om allmän pension

I uttagsplaneraren i minPension kan den enskilde ta fram pensionsplaner som kan jämföras med varandra för att se hur de skiljer sig åt och se pensionen efter skatt. En tilläggstjänst i uttagsplaneraren lanserades i november 2023 vilket innebär att enskilda kan gå direkt till Pensionsmyndigheten och digitalt ansöka om allmän pension, där de val som har gjorts i uttagsplaneraren redan är ifyllda för att det ska bli enklare att ansöka. Sedan lanseringen har cirka 620 personer per månad använt den digitala tjänsten för att påbörja en ansökan om allmän pension. Det har även visat sig att tjänsten nyttjas av pensionärer i syfte att ändra sin uttagsandel.

Snabbkoll på din pension

Den digitala vägledningstjänsten Snabbkoll på din pension har under 2024 förbättrats för målgruppen 60 år och äldre. Tjänsten stödjer pensions sparare att snabbt och enkelt lära sig mer om pension och fatta informerade beslut vilket underlättar för den som planerar sin pension. Förbättringarna medför att målgruppen får sammanställd information utifrån sin situation, till skillnad från tidigare där pensionsplaneraren själv behövde samla in utspridd och generell information.

4. Resultat av åtgärderna

Pensionsmyndigheten ska redovisa resultaten av de åtgärder som har vidtagits i kontakten med enskilda för att motverka felaktiga utbetalningar. Vidare ska åtgärder som vidtagits i myndighetens ärendehandläggning, i kontakten med enskilda och i förmåner som bedöms ha en hög risk för felaktiga utbetalningar redovisas.

Flertalet åtgärder som vidtagits syftar till att underlätta för den enskilde att lämna korrekta uppgifter, både vid ansökan och under pågående utbetalning för att säkerställa korrekta beslut. Andra åtgärder inriktar sig mer på att förbättra myndighetens förmåga att omhänderta de ärenden som kommer in. Att uttala sig om resultat av de genomförda åtgärderna är dock en utmaning med hänsyn till att flera faktorer kan inverka på resultatet, samt att fler åtgärder genomförts under samma tidsperiod och vanligtvis genererar resultat över tid.

De resultat myndigheten har strävat efter att uppnå är en ökad benägenhet hos enskilda att anmäla ändrade omständigheter, ökad informationsinhämtning direkt från källan, en ökad automatiseringsgrad och ett mer skyndsamt omhändertagande av ändringsärenden. Sådana resultat bedöms bidra till att den enskilde får rätt ersättning och felaktiga utbetalningar från välfärdsystemen minskar.

Resultaten av de åtgärder som har genomförts inom de digitala tjänsterna förväntas medföra bättre förutsättningar för pensionärerna att lämna korrekta uppgifter vid ansökan eller ändringsanmälan. Vidtagna åtgärder bedöms som ändamålsenliga, men är otillräckliga i förhållande till omfattningen av felaktiga utbetalningar. För att uppnå större effekter behöver arbetet fokuseras dels mot anmälan av ändrade förhållanden, dels verka för att uppnå ett utökat automatiserat informationsutbyte med andra länder. De informationsinsatser som genomförts syftar till att pensionärerna ska få en ökad förståelse för pensionssystemet och Pensionsmyndighetens förmåner. En ökad kunskap om vad förmånerna, dess villkor och vilka faktorer som pensionären behöver meddela vid en förändring förväntas i förlängningen leda till färre felaktiga utbetalningar.

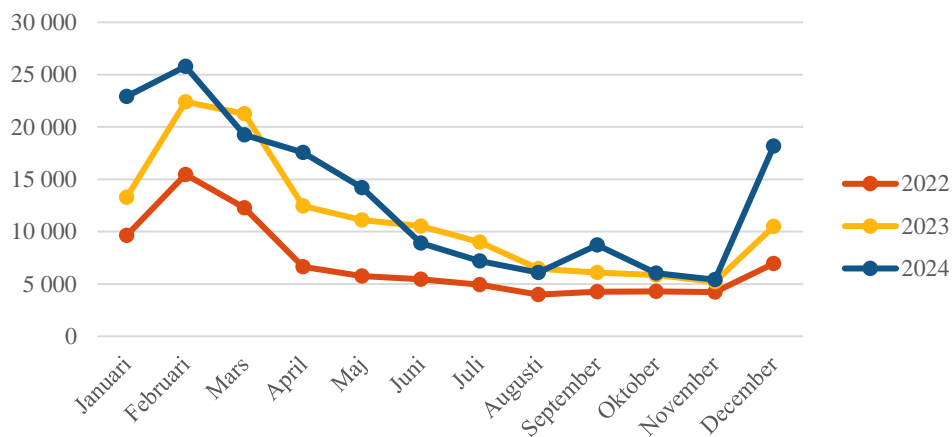
Ändringsanmälningar bostadstillägg

Som redogjorts för i kapitel 2 beror en stor andel felaktiga utbetalningar på att Pensionsmyndigheten inte får in information om ändrade förhållanden. Gällande bostadstillägg är detta särskilt påtagligt då rätten till, och storleken på förmånen, kan påverkas av många olika faktorer. Mot bakgrund av detta har myndigheten under en längre tid satsat på åtgärder inom flera kundkanaler för att öka medvetenheten hos enskilda om behovet av att anmäla ändringar.

Resultatmässigt ser myndigheten hur benägenheten att anmäla ändringar har ökat kraftigt över tid. Antalet inkomna kundgenererade ändringsärenden har ökat från drygt 83 000 ärenden 2022 till drygt 160 000 ärenden under 2024. Ökningen är positiv utifrån den identifierade risken att ändrade förhållanden som inte anmäls av pensionärer är den främsta orsaken till felaktiga

utbetalningar inom bostadstillägg. Andelen pensionärer som uppstår bostadstillägg och anmäler en ändring inom tre år från beviljandet har ökat.

Diagram 1. Antalet inkomna ändringsanmälningar inom förmånen bostadstillägg



Andelen ändringsärenden som inkommer fördelar sig inte jämt under kalenderåret. En stor andel av ärendena inkommer under första kvartalet. Det är också under januari respektive december månad då antalet ändringar avviker mest mellan åren, sannolikt på grund av att hyresförhandlingarna var klara tidigare under 2024 samt att hyresändringar kommer in allt tidigare.

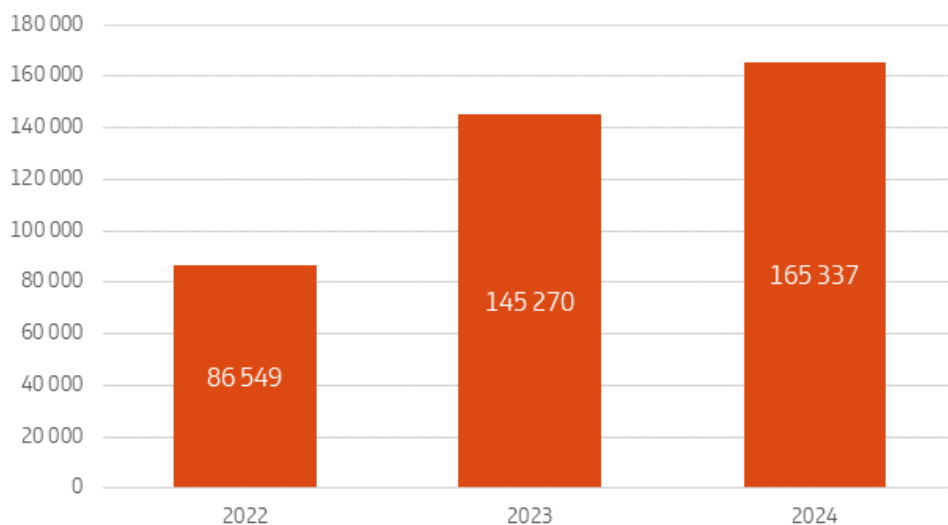
Ökningen av ändringsanmälningar torde till viss del vara ett resultat av tidigare informationsåtgärder. Vidare bedöms pensionärernas ökade benägenhet att anmäla ändringar även fortsatt bero på inflationen, med följder såsom hyreshöjningar och högre utgifter överlag.

Trots det ökade antalet anmälningar kvarstår utmaningen med felaktiga utbetalningar till följd av att alla pensionärer inte anmäler ändringar eller samtliga ändringar till Pensionsmyndigheten.

Avarbetning av ärendebalanser

Pensionsmyndigheten behöver förbättra handläggningstiderna och arbetar kontinuerligt med att över tid föryngra ärendebalansen. Inte minst medför ej hanterade ändringsärenden att felaktiga belopp betalas ut i många ärenden. Myndighetens genomförde en kraftsamling under 2023 för att förbättra läget inom bostadstillägg vilken har varit lyckad och insatsen har därefter fortsatt under 2024.

Diagram 2. Avslutade ändringsanmälningar inom förmånen bostadstillägg



Diagrammet ovan visar hur antalet avslutade ändringsärenden har ökat mellan åren. Vad gäller ärendebalanserna i grundhandläggningen så har dessa minskat från cirka 73 000 pågående ärenden i april 2022 till cirka 42 000 ärenden vid utgången av 2024.

Trots ett högre inflöde av ändringsanmälningar har Pensionsmyndigheten omhändertagit fler ändringsärenden under 2024 jämfört med tidigare år och avarbetat balanser och därmed kortat ner handläggningstiderna. Den största förbättringen har skett vad gäller ändringsanmälningar gällande bostadstillägg, vilka före insatsen hade en handläggningstid på närmare två år jämfört med idag då handläggningstiden uppgår till cirka fem månader för de äldsta ändringsanmälningarna. Satsningarna på digitaliseringsåtgärder bidrar också till myndighetens förmåga att hantera ärendebalanserna. Andelen maskinellt hanterade ändringsärenden inom bostadstillägg har ökat de senaste åren, dock från relativt låga nivåer. Drygt vart femte ändringsärende inom bostadstillägg hanteras helt maskinellt. De kortare handläggningstiderna innebär färre felutbetalningar då anmälningar om ändrade förhållande omhändertas snabbare.

De insatser som genomförts inom allmän pension och efterlevandepension har också förbättrat handläggningstiderna. Inom allmän pension återstår dock en stor mängd ärenden att hantera, framförallt ändringsärenden och utlandsärenden samt definitiva beslut inom internationella ärenden. Även när det gäller dessa ärendeslag har satsningarna på digitaliseringsåtgärder medfört att en högre andel ärenden kan hanteras maskinellt, men även i dessa fall är det en relativt låg andel som kan hanteras helt maskinellt. Fortsatta satsningar är därför nödvändiga för att på sikt komma bort från manuellt handläggningstung ärendehantering av internationella och utlandsärenden.

5. Slutliga reflektioner

Under året har ett flertal åtgärder genomförts för att göra det lättare för pensionärerna att göra rätt och att minska de felaktiga utbetalningarna. Fokus har främst legat på IT-utveckling, informationsinsatser, utveckling av webbtjänster samt analyser. En ökad förståelse för pensionärernas behov bidrar till en ökad insikt om vilka åtgärder myndigheten behöver genomföra för att underlätta både ansökningsförfarandet och ändringsanmälan.

När en pensionär ska hämta in aktuella uppgifter finns utmaningar med såväl vilken information som är nödvändig och var den kan hämtas ifrån. Pensionsmyndigheten strävar därför efter att i större omfattning än idag hämta in aktuella underlag från källan, för att uppnå visionen om ett deklarationskoncept, och på så sätt minska antalet kompletteringar och felaktiga uppgifter. Myndigheten har under året analyserat behovet av vissa regeländringar som ger förutsättningar för detta, vilket redovisas i Pensionsmyndighetens återrapporering av regleringsbrevet 2024 om Regeländringar.

För att nå målet om rätt från början samt uppnå större effekter i arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar bedömer Pensionsmyndigheten att regelverket avseende bostadstillägg behöver förändras. Även Inspektionen för socialförsäkringen konstaterar i en rapport¹¹ att det krävs en översyn av regelverket för att mer genomgripande förhindra felaktiga utbetalningar.

Det har även konstaterats att bristfälliga uppgifter om pension från annat land utgör en betydande risk för felaktiga utbetalningar. Således bör möjligheterna till ett mer automatiserat utbyte av uppgifter inom EU/EES/Schweiz gällande utländska pensioner främjas. Att uppnå ett automatiserat informationsutbyte med andra länder är en förutsättning för att utbetalningarna ska bli korrekta.

En annan betydande risk relaterar till att en pensionär fortsatt är folkbokförd i Sverige, trots egentlig hemvist utomlands. Pensionsmyndigheten har fokus på problematiken och ser att utökad samverkan med andra myndigheter är nödvändig.

Pensionsmyndigheten har identifierat ett antal områden där utveckling är aktuell framåt. Det mest omfattande initiativet handlar om att ersätta systemen som beräknar myndighetens förmåner, där utvecklingen pågår inom ramen för NextGen. Vidare behöver myndigheten öka digitaliserings- och automatiseringsgraden i syfte att underlätta för pensionärer och generera effektivitetsvinster. Arbetet fortsätter med analyser för att identifiera vilka framtida digitaliseringar som behöver prioriteras och genomföras. Samtidigt behöver stöd och vägledning till pensionärerna ständigt utvecklas, oavsett den digitala förmågan.

¹¹ ISF-Rapport 2024:14 Efterkontroller inom bostadstillägg

Referenser

SOU 2020:35. Kontroll för ökad tilltro – en ny myndighet för att förebygga, förhindra och upptäcka felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen.

Nationell lägesbild över befolkningen 2024, Skatteverket, diarienummer 8-690557

Dir 2024:59 Ökad digitalisering på socialförsäkringsområdet för att motverka bidragsbrott och förebygga felaktiga utbetalningar

ISF-Rapport 2024:14 Efterkontroller inom bostadstillägg

www.pensionsmyndigheten.se

