

Svar på regeringsuppdrag

Rapport – Återrapporteringskrav omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning

Försäkringskassan 2023

Datum: 2023-02-06

Återrapporteringskrav omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning

1.0

FK2023/000896

Innehåll

Sammanfattning	3
Inledning	4
Bakgrund	4
Utveckling av ärendebalanser	5
Inflöde av ärenden.....	7
Antal avslutade ärenden.....	9
Handläggningstider	11
Omprövningar	12
Produktivitet – antal beslut per årsarbetskraft.....	13
Bemanning	14

Sammanfattning

I denna återrapportering redovisas utvecklingen i handläggningen av omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning. Utvecklingen redovisas utifrån sex indikatorer; antalet inkommande respektive beslutade ärenden, handläggningstider, ärendebalanser, produktivitet per årsarbetare samt antalet årsarbetare. Återrapporteringen sker enligt återrapporteringskrav i myndighetens regleringsbrev för budgetåret 2023.

Inflödet av ansökningar om omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning var efter försäkringarnas ikraftträdande den 1 januari 2019 större än vad tillgänglig handläggningsskapacitet kunde hantera. Detta medförde stora ärendebalanser och långa handläggningstider. Grundorsakerna till problemen är den korta förberedelse tiden inför lagändringen, övergångsbestämmelsernas ursprungliga utformning samt att Försäkringskassan tilldelades otillräcklig finansiering för att administrera försäkringarna.

För att hantera situationen arbetar Försäkringskassan utifrån en handlingsplan med målsättningen att rimliga handläggningstider, motsvarande 90 dagar, ska uppnås senast under 2023.

Progressen i förhållande till denna målsättning bedöms som mycket god. Antalet ärenden i kö, som väntar på beslut, har minskat snabbare än prognostiserat. Sedan november 2022 är handläggningstiderna för omvårdnadsbidrag kortare än 90 dagar. Försäkringskassans nuvarande bedömning och prognos är att handläggningstider motsvarande 90 dagar kan uppnås även för merkostnadsersättning under första kvartalet 2023.

Rapporteringen sträcker sig till och med 2023 det vill säga den period som myndighetens handlingsplan för handläggning av omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning omfattar.¹ Myndighetens förutsättningar att hantera förmånerna bedöms goda under 2023. 2024 förväntar vi oss ökade ärendeflöden då de omprövningar som ingår i administrationen av försäkringarna fullt ut ska hanteras.

¹ Handlingsplan för handläggning av omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning, dnr FK 2021/000685.

Inledning

Försäkringskassan ska enligt regleringsbrevet för budgetåret 2023 redovisa indikatorer för utvecklingen i handläggningen gällande omvårdnadsbidrag (OMV) och merkostnadsersättning (MEK). Redovisning ska ske i samband med ordinarie prognostillfällen, det vill säga 6 februari, 25 april, 28 juli och 23 oktober. Redovisningen ska innehålla månadsvisa uppgifter, analys och kommentarer gällande antalet inkommande respektive beslutade ärenden, omprövningar, handläggningstider, ärendebalanser, produktivitet per årsarbetare, antalet årsarbetare samt övriga indikatorer som bedöms vara relevanta för att följa utvecklingen. Även ny prognos samt jämförelse med föregående prognos ska redovisas.

I regleringsbrevet anges också att utvecklingen i förmånerna handikappersättning (HE) och vårdbidrag (VB) ska redovisas. Sedan lagändringen 2019 har dock antalet ansökningar inom dessa förmåner minskat till så små volymer att det inte längre bedöms meningsfullt att redovisa de flesta av ovanstående indikatorer. Därmed redovisas dessa förmåner endast under avsnittet om bemanning.

Denna åiterrapportering omfattar utvecklingen till och med december 2022. Uppdaterade prognoser bygger på myndighetens ärendevolymprognois från november 2022. Ursprunglig prognos, föregående prognos och aktuell uppdaterad prognos redovisas. För tidigare inlämnade prognoser hänvisas till respektive rapporteringstillfälle. Månadsvisa uppgifter och prognoser lämnas i den utsträckning det är möjligt och relevant.

Bakgrund

Inflödet av ansökningar om OMV och MEK har sedan försäkringarnas ikraftträdande den 1 januari 2019 varit större än vad tillgänglig handläggningsskapacitet kunnat hantera. Detta har medfört stora ärendebalanser och långa handläggningstider. Grundorsakerna till problemen är den korta förberedelse tiden inför lagändringen, övergångsbestämmelsernas ursprungliga utformning samt att Försäkringskassan tilldelades otillräcklig finansiering för att administrera försäkringarna.

För att hantera situationen har insatser genomförts kontinuerligt sedan 2019, bland annat i form av overtidsinsatser, tillförsel av fler försäkringsutredare samt ett flertal utvecklings- och effektiviseringsåtgärder. Insatserna och åtgärderna finns samlade i handlingsplanen som har fyra huvudsakliga fokusområden; rekrytera och utbilda nya medarbetare, maximera tillgänglig tid för handläggning, kontinuerligt utveckla produktivitet och rättssäkerhet samt att minska antalet ogrundade ansökningar där den försäkrade inte uppfyller kriterierna för att beviljas ersättning.

Försäkringskassan har fått extra finansiering för perioden 2021–2023 vilken myndigheten använt till att förstärka verksamheten genom att rekrytera cirka 260 nya medarbetare under 2021. Under 2022 och 2023 kommer bemanningen att trappas ner successivt mot bakgrund av att den tilldelade finansieringen minskar 2022 och sedan ytterligare 2023.

Utveckling av ärendebalanser

Ärendebalanser – prognos och utfall*

	Utfall				Prognos	
	2019	2020	2021	2022*	2022	2023
OMV						
Ursprunglig prognos i handlingsplan					18 448	8 948
Prognos sept. 22					6 684	6 715
Justerad prognos						7 600
Utfall	31 041	36 729	17 436	7 569		
MEK						
Ursprunglig prognos i handlingsplan					14 205	5 005
Prognos sept. 22					3 791	3 870
Justerad prognos						3 740
Utfall	17 547	19 167	15 292	3 661		

Ärendebalanserna² inom OMV och MEK har hittills minskat snabbare än vad som ursprungligen prognostiserades i handlingsplanen. Utöver ärendena som har handlagts och avslutats så har inflödet av ärenden varit lägre än beräknat. Dessutom har en del ärenden i ärendebalansen kunnat avslutas av rent administrativa orsaker.³ I förhållande till prognosen från september 2022 så är MEK-balansen 100 ärenden fler än beräknat medan OMV är 900 ärenden fler än beräknat. Ärendebalansens storlek motsvarar vid årsskiftet knappt tre månaders genomsnittligt inflöde. Försäkringskassan bedömer att det är en rimlig arbetsbalans som innebär att det är möjligt att handlägga ärendena på i genomsnitt runt 90 dagar.

Ärendebalansen för OMV har en medelkötid på 55 dagar och fyra procent av ärendena är äldre än 150 dagar. Handläggningstiden har varit under 90 dagar från november 2022. Ärendebalansen för MEK har en medelkötid på 74 dagar och 10 procent av ärendena är äldre än 150 dagar.

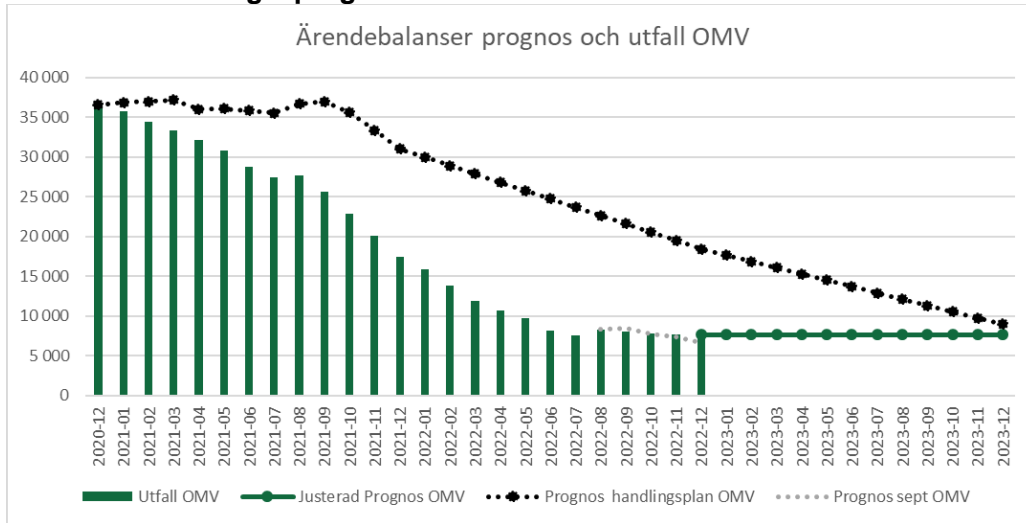
Prognosen är att nuvarande balansläge ska bestå och att antalet äldre ärenden inom MEK kan minskas så att en genomsnittlig handläggningstid runt 90 dagar kan nås under kvartal ett 2023 även för MEK. Inom både OMV och MEK startas handläggning av nyinkomna ärenden inom 10 dagar.⁴

² Med ärendebalans avses kön av inkomna ansökningar som ännu inte är beslutade.

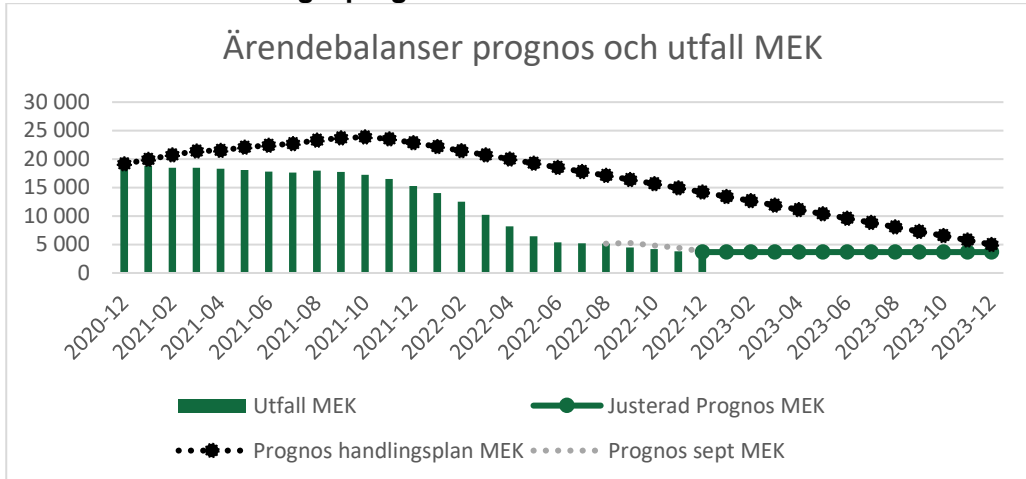
³ Exempelvis felskapade ärenden i handläggningssystemet eller ärenden där två separata ansökningar skickats in som sedan slagits samman till ett ärende.

⁴ Avser vecka 3 2023.

Omvårdnadsbidrag – prognos och utfall ärendebalans



Merkostnadsersättning – prognos och utfall ärendebalans



Inflöde av ärenden

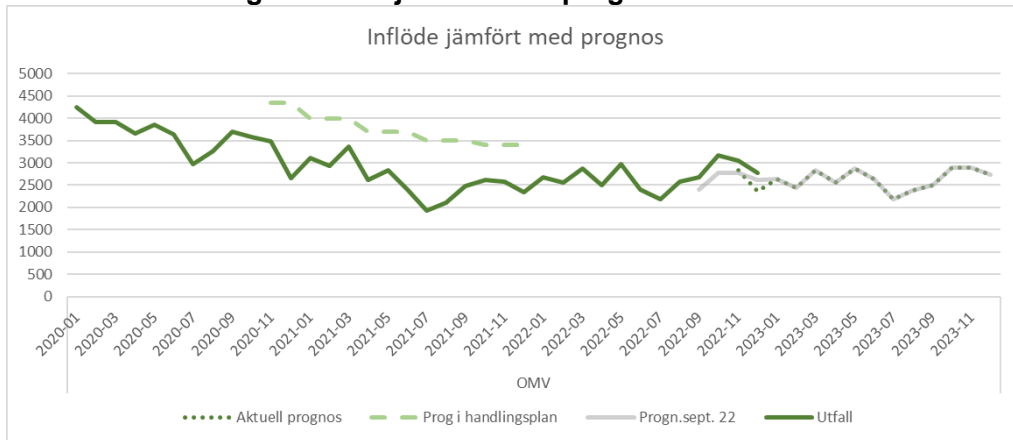
Ärendeflöde – utfall och prognos

	Utfall				Prognos	
	2019	2020	2021	2022	2022	2023
OMV						
Ursprunglig prognos i handlingsplan					41 948	43 624
Prognos sept. 22					31 461	31 531
Justerad prognos					31 966	31 531
Utfall	37 012	44 787	31 732	32 466		
MEK						
Ursprunglig prognos i handlingsplan					23 872	24 449
Prognos sept. 22					16 281	16 336
Justerad prognos					15 327	15 279
Utfall	22 544	22 777	17 501	15 618		

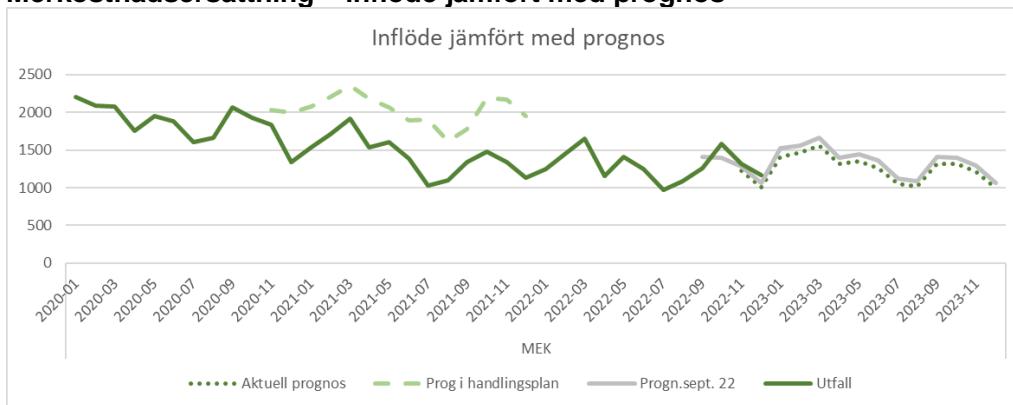
Inflödet under perioden sedan föregående prognos, september till december, har varit knappt 1 100 fler OMV-ärenden än prognos och drygt 200 fler MEK-ärenden.

För både OMV och MEK har inflödet av ansökningsärenden successivt minskat sedan införandet 2019. OMV-inflödet var som mest drygt 43 000 ärenden på tolv månader och MEK 23 000. Under våren var inflödet av OMV-ärenden nere kring 30 000 ärenden på årsbasis. Sedan dess har inflödet ökat något och var totalt drygt 32 000 ärenden 2022. Inflödet av MEK-ansökningar har legat stabilt kring 15 600 ärenden på årsbasis det senaste halvåret.

Omvårdnadsbidrag – inflöde jämfört med prognos



Merkostnadsersättning – inflöde jämfört med prognos



Antal avslutade ärenden

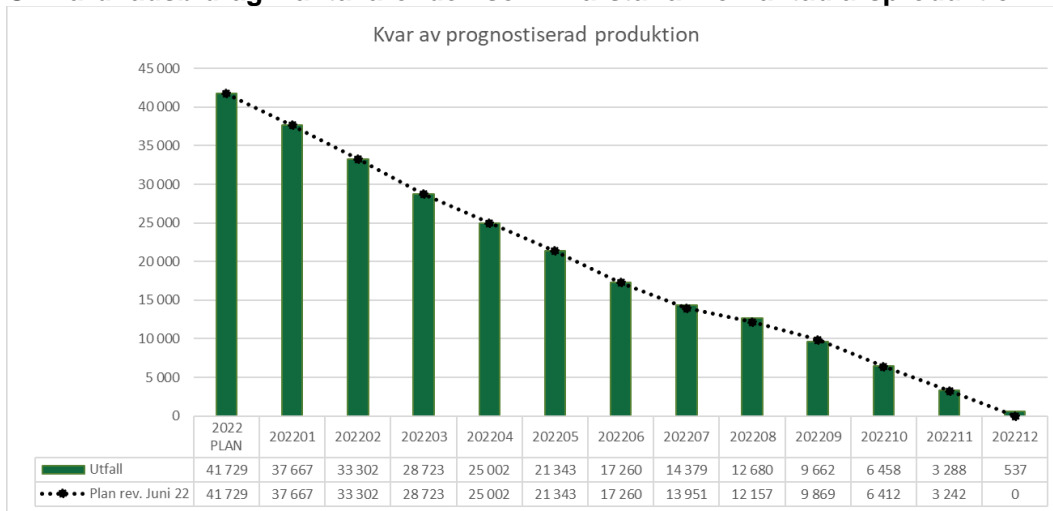
Antalet avslutade ärenden – prognos och utfall

	Utfall				Prognos	
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
OMV						
Prognos sept. 22					31 531	31 562
Justerad prognos					31 500	31 500
Utfall	10 290	35 764	47 984	41 192		
MEK						
Prognos sept. 22					16 336	16 387
Justerad prognos					15 200	15 300
Utfall	6 038	20 451	20 609	26 790		

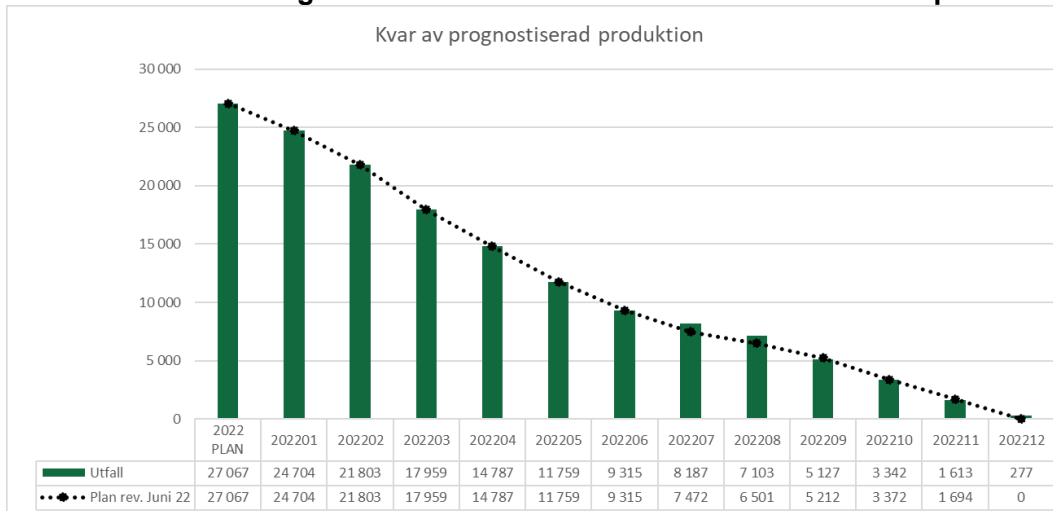
Försäkringskassans handlingsplan syftar till att hantera inflödet av nya ärenden under perioden 2021–2023 och samtidigt avarbeta ärendebalansen för att möjliggöra en handläggningstid motsvarande 90 dagar senast 2023. Den prognostiserade och nödvändiga produktionen för att åstadkomma detta är nedbruten års- och månadsvis.

Mellan september och december 2022 har Försäkringskassan avslutat cirka 300 fler MEK-ärenden än prognostiserat. För OMV har lika många ärenden avslutats som prognostiserades.

Omvårdnadsbidrag – antal ärenden som kvarstår av förväntad årsproduktion⁵



Merkostnadsersättning – antal ärenden som kvarstår av förväntad årsproduktion



⁵ I dessa diagram visas utveckling mot reviderad plan från juli 2022. Det vill säga plan januari-juni är här lika med utfall.

Handläggningstider

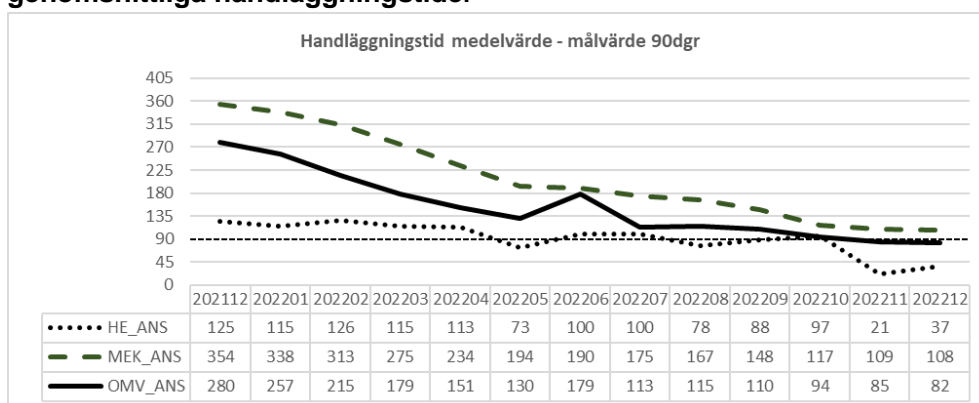
Genomsnittliga handläggningstider – prognos och utfall

	Utfall				Prognos	
	2019	2020	2021*	2022*	2023	2024
OMV						
Prognos i handlingsplan					>90	90
Prognos sept. 22					90	90
Justerad prognos					90	90
Utfall	202	273	292 / 280	151 / 82		
MEK						
Prognos i handlingsplan					>90	90
Prognos sept. 22					90	90
Justerad prognos					90	90
Utfall	188	280	328 / 354	215 / 108		

* Avser de senaste 12 månaderna samt senaste månadens resultat.

Under avarbetningsperioden har handläggningstiderna för OMV och MEK fortsatt att vara långa eftersom gamla ärenden avarbetas. Från och med november 2021 kan dock en minskad handläggningstid noteras för avslutade OMV-ärenden. En motsvarande minskning för MEK kan noteras från och med december 2021. Denna positiva utveckling förväntas nu fortsätta. OMV-ärenden avslutade från och med november 2022 har en handläggningstid som är under 90 dagar. MEK-ärenden avslutade i december 2022 har en handläggningstid på 108 dagar. Försäkringskassans nuvarande bedömning och prognos är att en handläggningstid runt 90 dagar kan uppnås även för MEK under första kvartalet 2023.

Omvårdnadsbidrag, merkostnadsersättning och handikappersättning – genomsnittliga handläggningstider

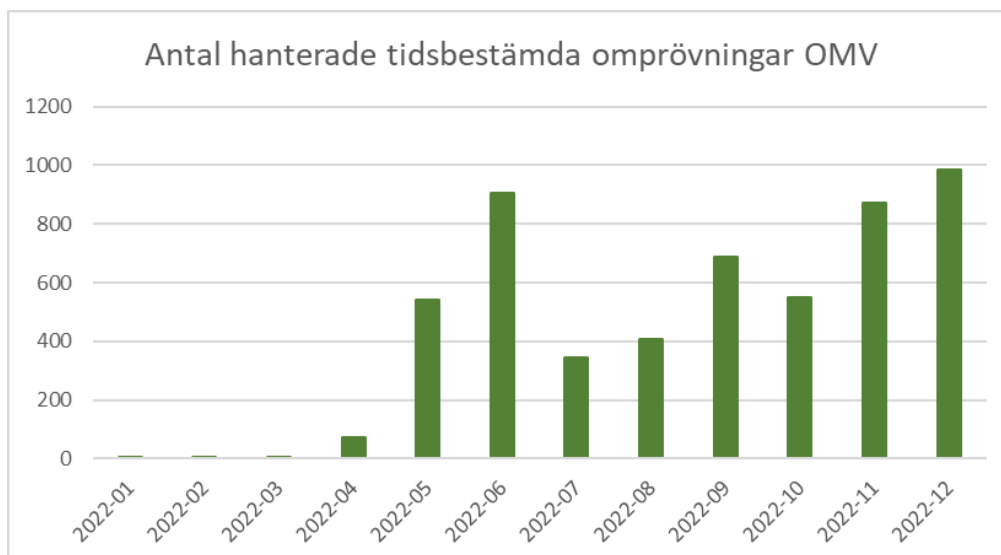


Omprovningar

Omprovningsärenden med tidsbestämd omprovningstidpunkt

	Utfall				Prognos
	2019	2020	2021	2022	2023
OMV (tidsbestämda omprovningar)					
Inflöde				14 350	4 000
Avslutade				5 382	12 500
Balans				8 968	468

En del av Försäkringskassans handlingsplan var att tillfälligt prioritera ned hanteringen av de tidsbestämda omprovningar som ska göras inom OMV och MEK. För OMV är det normalt en omprovning efter två år och för MEK är det normalt ett fyraårsintervall. Därmed är det omprovningar inom OMV som har nedprioriterats. Under 2022 har dock dessa omprovningar till viss del börjat hanteras och under 2023 beräknas den balans som byggs upp kunna hanteras.



Produktivitet – antal beslut per årsarbetskraft

Antal beslut per årsarbetskraft*

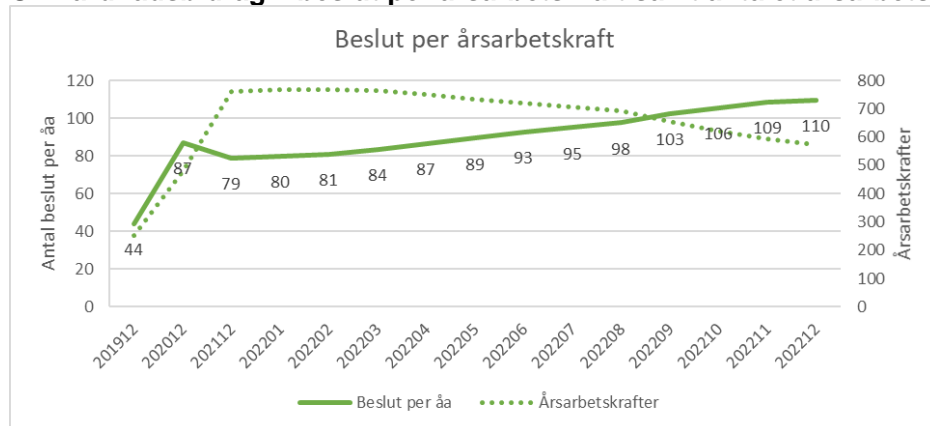
	2019	2020	2021	2022
OMV				
Utfall	44	87	79	110
MEK				
Utfall	57	114	100	96

* Mättet avser antal beslut i förhållande till förmånens andel av total tid redovisad inom myndighetens handläggande avdelningar omvandlat till årsarbetskrafter.

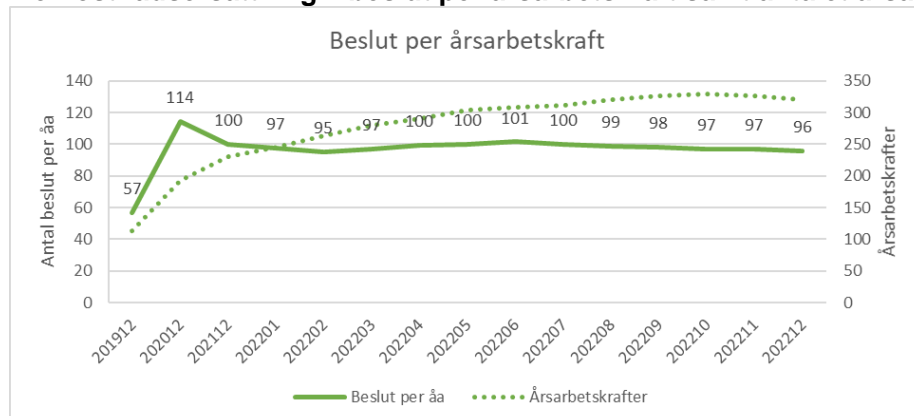
Under 2021 genomfördes omfattande nyrekryteringar till handläggningen av OMV och MEK. Även försäkringsutredare som vanligen handlägger sjuk- och aktivitetsersättning tillfördes OMV- och MEK-handläggningen. Nyanställda medarbetare och medarbetare som vanligen arbetar med andra försäkringar utreder av naturliga skäl färre ärenden jämfört med seniora kollegor givet att den rättsliga kvaliteten ska vara god. Detta innebär att produktiviteten, totalt sett, minskade under 2021. Det faktum att mer seniora och högproduktiva försäkringsutredare även användes för utbildning och handledning av nya kollegor förstärkte denna rörelse ytterligare.

Antal beslut per årsarbetskraft har för OMV varit stadigt ökande sedan senare delen av 2021. För MEK ligger antal beslut på en relativt stabil nivå sedan 2021. Andra halvan av 2022 har dock trenden varit minskande för MEK.

Omvårdnadsbidrag – beslut per årsarbetskraft samt antalet årsarbetskrafter



Merkostnadsersättning – beslut per årsarbetskraft samt antalet årsarbetskrafter



Bemanning

Omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning – antal medarbetare per yrkesroll

	Utfall					Prognos
	Jan 2019	Jan 2020	Jan 2021	Jan 2022	Jan 2023	Dec 2023
Försäkringsutredare	340	486	587	770	501	495
Beslutsfattare	37	68	89	127	81	82

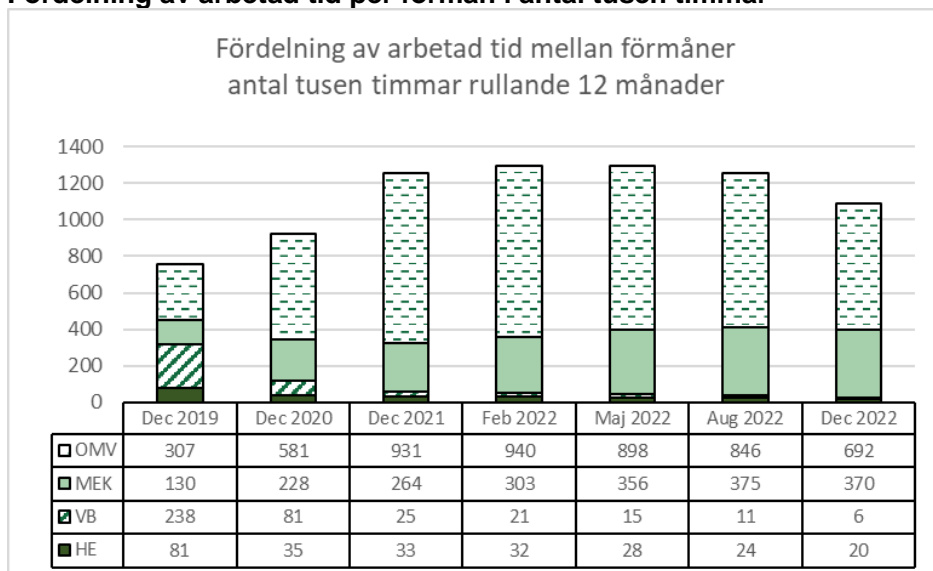
Utöver försäkringsutredare och beslutsfattare så är det cirka 23 specialister och 30 enhetschefer som i nuläget arbetar i den handläggande verksamheten avseende OMV och MEK. Utöver ovanstående resurser har övertid och förstärkning med tillfälliga resurser nyttjats i den mån det funnits budgetutrymme.

Handläggningsskapaciteten inom OMV och MEK har ökat kontinuerligt sedan januari 2019. Det beror dels på att mindre tid successivt har lagts på HE och VB, dels på att rekryteringar genomförts i den omfattning som varit möjlig utifrån tillgänglig finansiering. Försäkringskassan har även omfördelat resurser internt i sådan omfattning som varit möjlig över tid.

Under 2022 har antalet försäkringsutredare som handlägger OMV och MEK successivt minskat. Dels mot bakgrund av minskad budgettilldelning, dels eftersom delar av den internt omfördelade resursen återgått till ordinarie arbetsuppgifter. Bemanningen är nu på den nivå som krävs för att klara det löpande arbetet med förmånerna.

För arbetet med att handlägga HE, samt den kvarstående handläggningen av VB⁶, så krävs det i nuläget cirka 10 försäkringsutredare.

Fördelning av arbetad tid per förmån i antal tusen timmar



⁶ Avser främst impulser om ändrade förhållanden i ärenden med pågående HE och VB.

Beslut i detta ärende har fattats av generaldirektör Nils Öberg i närvaro av avdelningschef Leif Höök och verksamhetsområdeschef Ingeborg Watz Forslund, den senare som föredragande.

Nils Öberg

Ingeborg Watz Forslund