

## **Svar på regeringsuppdrag**

**Rapport – Återrapporteringskrav omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning**

**Försäkringskassan 2021**

Datum: 2021-06-28

**Återrapporteringskrav omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning**

1.0

FK2021/009598

**Innehåll**

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

## Sammanfattning

I denna återrapportering redovisas utvecklingen i handläggningen av omvårdnadsbidrag, merkostnadsersättning samt handikappersättning. 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 2021.

Inflödet av ansökningar om omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning 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 förberedelsetiden 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 under 2023.

Progressen i förhållande till denna målsättning bedöms som god. Antalet ärenden i kö, som väntar på beslut, har hittills under 2021 minskat snabbare än prognostiserat. Fler ärenden än förväntat har handlagts samtidigt som inflödet av ärenden varit mindre än beräknat.

Handläggningstiderna har utvecklats som förväntat givet situationen. När stora ärendebalanser avarbetas så är det, av naturliga skäl, ärenden med lång kötid som avslutas. När ärendebalansen motsvarar cirka 2,5 månaders inflöde kan en handläggningstid om 90 dagar realiseras. Försäkringskassans nuvarande bedömning och prognos är att det kan uppnås från och med halvårsskiftet 2023.

## Inledning

Försäkringskassan ska enligt regeringens ändring av regleringsbrev för budgetåret 2021 redovisa indikatorer för utvecklingen i handläggningen av ansökningar gällande

omvårdnadsbidrag (OMV), merkostnadsersättning (MEK), vårdbidrag (VB) och handikappersättning (HE). Redovisning ska ske i samband med ordinarie prognostillfällen, det vill säga 30 juli och 25 oktober under 2021. Redovisningen ska innehålla månadsvisa uppgifter, analys och kommentarer gällande antalet inkommande respektive beslutade ärenden, 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.

Denna återrapportering omfattar utvecklingen till och med maj 2021, förutom produktiviteten per årsarbetare där utfall till och med april 2021 redovisas. Redovisade prognoser bygger i huvudsak på myndighetens ärendevolymprognos från mars 2021. Månadsvisa uppgifter och prognoser lämnas i den utsträckning det är möjligt och relevant.

Enligt gällande lagstiftning är det inte längre möjligt att ansöka om VB. Återrapporteringen gällande VB avgränsas därför till att enbart omnämnas när det bedöms vara 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 övertidsinsatser, tillförsel av fler försäkringsutredare samt ett flertal utvecklings- och effektiviseringsåtgärder. Insatserna och åtgärderna finns samlade i en handlingsplan<sup>1</sup> 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 använder till att förstärka verksamheten genom att rekrytera cirka 260 nya medarbetare. Under 2022 och 2023 kommer bemanningen sedan att behöva trappas ner successivt mot bakgrund av att den tilldelade finansieringen minskar 2022 och sedan ytterligare 2023. Försäkringskassans sammantagna målsättning och bedömning är att handläggningstider motsvarande 90 dagar ska uppnås under 2023.

---

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

## Utveckling av ärendebalanser

### Ärendebalanser – prognos och utfall\*

|                                     | 2019   | 2020   | Maj 2021 | 2021   | 2022   | 2023  |
|-------------------------------------|--------|--------|----------|--------|--------|-------|
| <b>OMV</b>                          |        |        |          |        |        |       |
| Ursprunglig prognos i handlingsplan |        |        |          | 31 448 | 18 448 | 8 948 |
| Justerad prognos                    |        |        |          | 27 121 | 11 369 | 8 993 |
| Utfall                              | 31 041 | 36 729 | 30 996   |        |        |       |
| <b>MEK</b>                          |        |        |          |        |        |       |
| Ursprunglig prognos i handlingsplan |        |        |          | 23 205 | 14 205 | 5 005 |
| Justerad prognos                    |        |        |          | 17 770 | 7 244  | 4 993 |
| Utfall                              | 17 547 | 19 167 | 18 104   |        |        |       |
| <b>HE</b>                           |        |        |          |        |        |       |
| Prognos                             |        |        |          | 344    | 0      | 0     |
| Utfall                              | 334    | 292    | 361      |        |        |       |

\* Avser antal ärenden vid periodens slut

Ärendebalanserna<sup>2</sup> inom OMV och MEK har under 2021 minskat snabbare än prognostiserat. Fler ärenden än förväntat har handlagts samtidigt som inflödet av ärenden varit mindre än beräknat. Dessutom har en del ärenden i ärendebalansen kunnat avslutas av rent administrativa orsaker<sup>3</sup>.

Utvecklingen innebär sammantaget att en ärendebalans, som möjliggör 90 dagars handläggningstid, bör kunna uppnås tidigare än prognostiserat. Givet denna utveckling samt prognostiserat inflöde av ansökningar så bedömer Försäkringskassan att ansökningar om OMV respektive MEK ska kunna handläggas med en genomsnittlig handläggningstid på cirka 90 dagar från andra halvåret 2023.

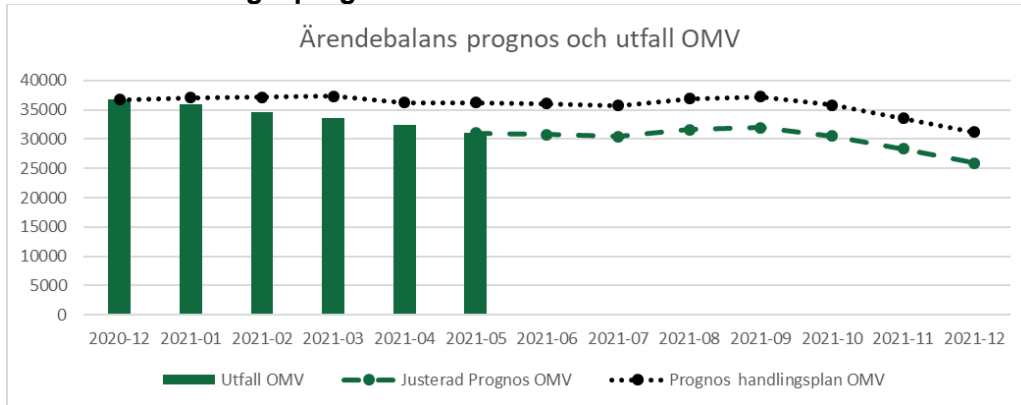
Ärendebalansen för HE är som förväntat liten. Förmånen har numera små volymer som är svårprognostiserade. Volymerna är emellertid så begränsade att handläggningsskapaciteten förhållandevis enkelt kan anpassas vid behov för att klara en handläggningstid motsvarande 90 dagar. Den ökning av ärendebalans som kan noteras i maj 2021, jämfört med december 2020, beror på att försäkringsutredare inom HE har förstärkt myndighetens handläggning av smittbärarpenning under våren.

<sup>2</sup> Med ärendebalans avses kön av inkomna ansökningar som ännu inte är beslutade.

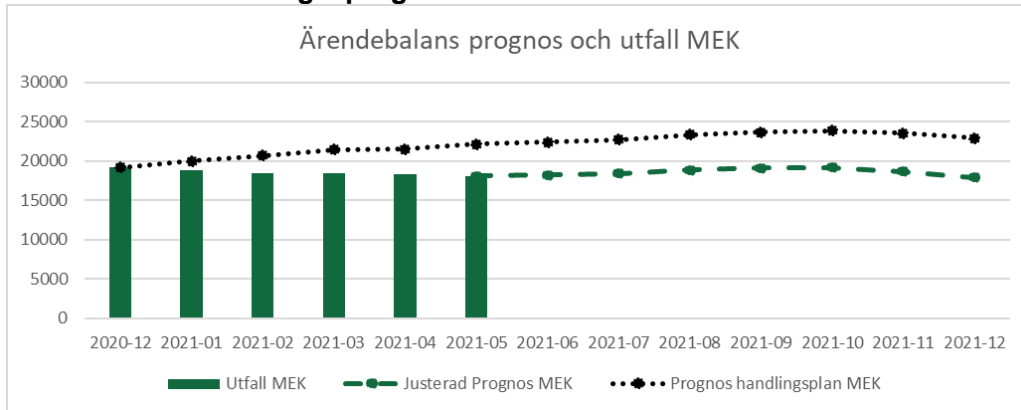
<sup>3</sup> Exempelvis felskapade ärenden i handläggningssystemet eller ärenden där två separata ansökningar skickats in som sedan slagits samman till ett ärende.



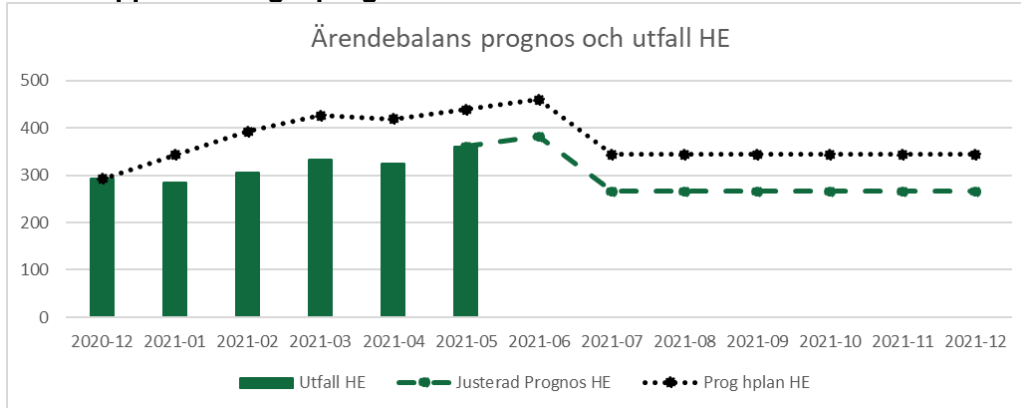
### Omvårdnadsbidrag – prognos och utfall ärendebalans



### Merkostnadsersättning – prognos och utfall ärendebalans



### Handikappersättning – prognos och utfall ärendebalans



## Inflöde av ärenden

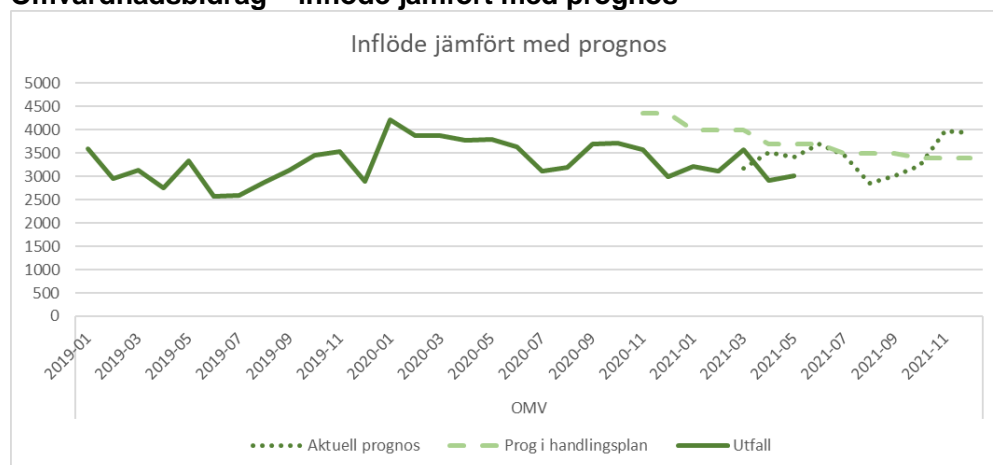
### Ärendeflöde – prognos och utfall

|                                     | 2019   | 2020   | Maj 2021* | 2021   | 2022   | 2023   |
|-------------------------------------|--------|--------|-----------|--------|--------|--------|
| <b>OMV</b>                          |        |        |           |        |        |        |
| Ursprunglig prognos i handlingsplan |        |        |           | 43 800 | 41 948 | 43 624 |
| Justerad prognos                    |        |        |           | 40 870 | 41 948 | 43 624 |
| Utfall                              | 37 012 | 44 787 | 39 762    |        |        |        |
| <b>MEK</b>                          |        |        |           |        |        |        |
| Ursprunglig prognos i handlingsplan |        |        |           | 24 392 | 23 872 | 24 449 |
| Justerad prognos                    |        |        |           | 22 790 | 23 174 | 23 749 |
| Utfall                              | 22 544 | 22 777 | 21 247    |        |        |        |
| <b>HE</b>                           |        |        |           |        |        |        |
| Prognos                             |        |        |           | 945    | 100    | 0      |
| Utfall                              | 1 702  | 1 413  | 1 512     |        |        |        |

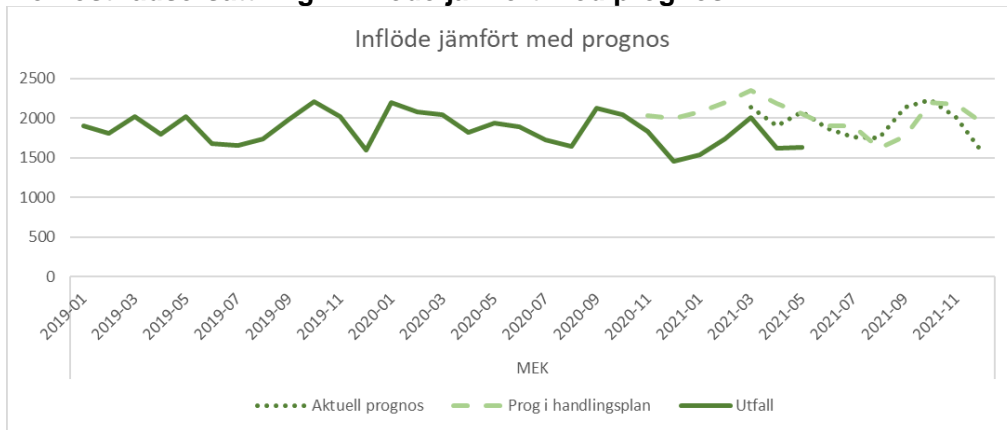
\* Avser de senaste 12 månaderna

Inflödet av OMV- respektive MEK-ärenden har hittills under 2021 varit lägre än vad som prognostiserades. Under januari till maj har det kommit in 2 300 färre MEK-ärenden jämfört med prognos i handlingsplanen och 3 500 färre OMV-ärenden. Även jämfört med myndighetens prognos från mars 2021 är inflödet lägre. Inflödet av HE-ärenden har också varit lägre än prognos men ligger i nivå med myndighetens senaste prognos ifrån mars.

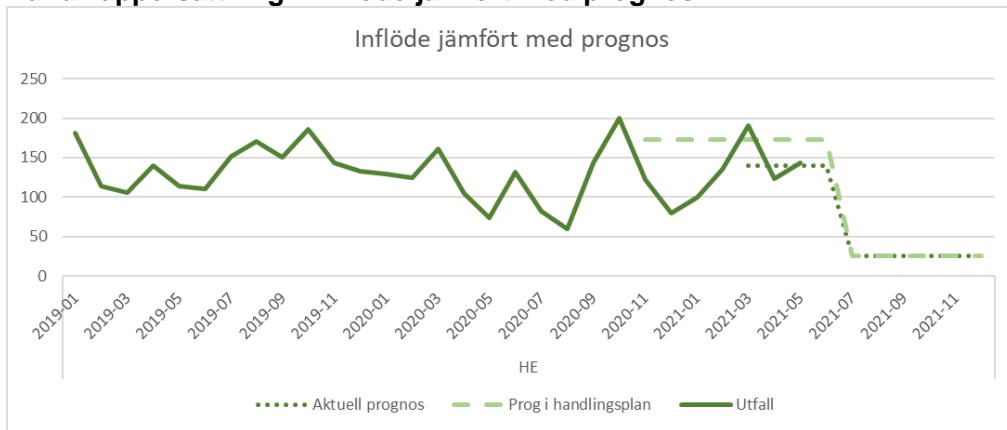
### Omvårdnadsbidrag – inflöde jämfört med prognos



**Merkostnadsersättning – inflöde jämfört med prognos**



**Handikappersättning – inflöde jämfört med prognos**





## Antal avslutade ärenden

### Antalet avslutade ärenden – prognos och utfall

|                                     | 2019   | 2020   | Maj 2021* | 2021   | 2022   | 2023   |
|-------------------------------------|--------|--------|-----------|--------|--------|--------|
| <b>OMV</b>                          |        |        |           |        |        |        |
| Ursprunglig prognos i handlingsplan |        |        |           | 49 000 | 55 000 | 53 000 |
| Justerad prognos                    |        |        |           | 47 500 | 57 700 | 46 000 |
| Utfall                              | 10 290 | 35 764 | 39 005    |        |        |        |
| <b>MEK</b>                          |        |        |           |        |        |        |
| Ursprunglig prognos i handlingsplan |        |        |           | 20 500 | 33 000 | 34 000 |
| Justerad prognos                    |        |        |           | 23 000 | 33 700 | 26 000 |
| Utfall                              | 6 038  | 20 451 | 20 395    |        |        |        |
| <b>HE</b>                           |        |        |           |        |        |        |
| Prognos                             |        |        |           | 945    | 444    | 0      |
| Utfall                              | 5 258  | 1 455  | 1 422     |        |        |        |

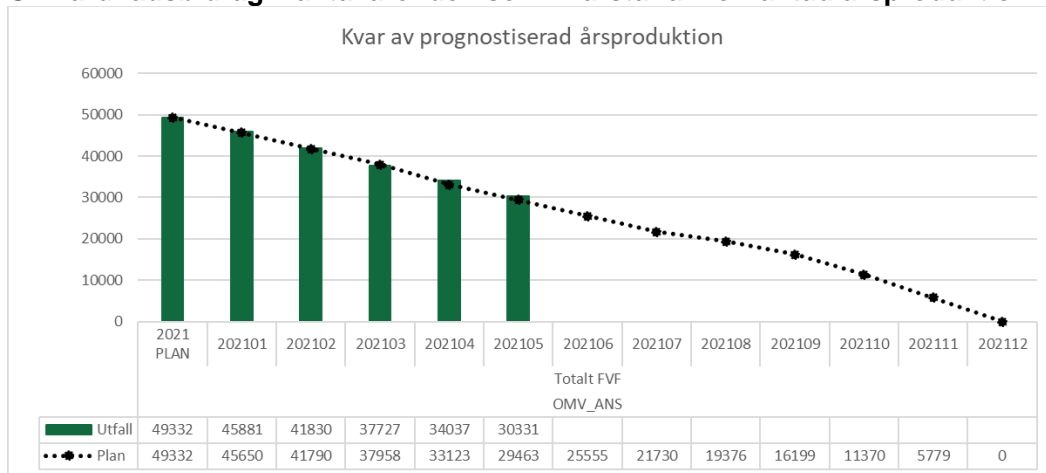
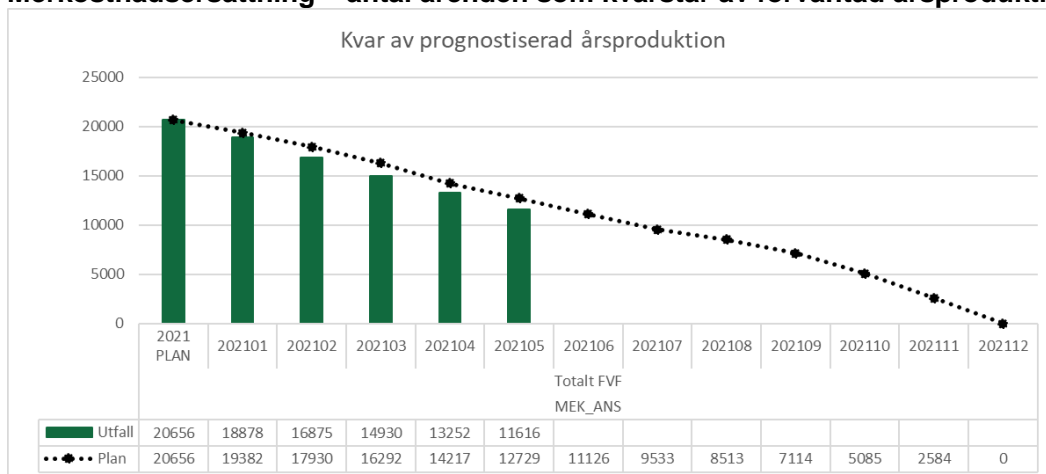
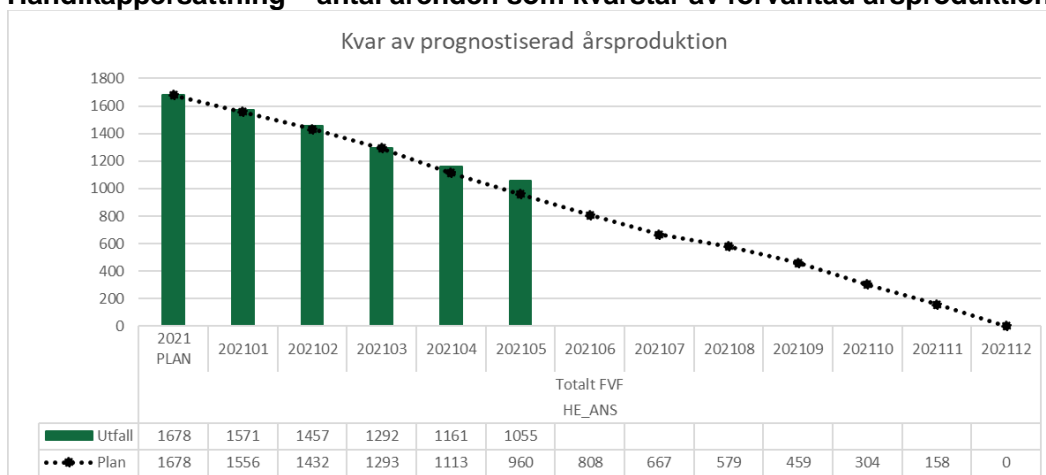
\* Avser de senaste 12 månaderna.

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 under 2023. Den prognostiserade och nödvändiga produktionen för att åstadkomma detta är nedbruten årsvis och för 2021 är den även nedbruten per månad. Månadsvis nedbruten produktionsplan för 2022 respektive 2023 upprättas senare.

Antalet utredda och beslutade ärenden under 2021 har sammantaget överträffat den ursprungliga prognosen. Jämfört med prognos så har 1 200 fler MEK-ärenden utretts och beslutats till och med maj månad. Motsvarande siffra för OMV är cirka 600 ärenden färre än plan. Sammantaget har således cirka 600 fler ärenden utretts och beslutats jämfört med ursprunglig prognos.

Försäkringskassan har även under våren genomfört en tillfällig omfördelning av resurser för att stärka handläggningen av OMV och MEK. Försäkringsutredare som i nuläget framförallt handlägger sjuk- och aktivitetsersättning kommer, till maj 2022, att istället handlägga OMV- och MEK-ärenden. Detta ger förutsättningar att under 2021 och 2022 utreda och besluta fler ärenden än vad som tidigare prognostiserats. Samtidigt innebär detta, tillsammans med det stora antalet nyanställningar, att flera seniora försäkringsutredare och specialister under 2021 behöver lägga huvuddelen av sin arbetstid på utbildning och handledning istället för att utreda ärenden. Detta innebär i sin tur en sänkt handläggningsskapacitet. Att prognostisera framtida antalet avslut är därmed förknippat med vissa svårigheter.

Något färre HE-ärenden än planerat har beslutats. Främsta orsaken till det är som tidigare nämnts att försäkringsutredare inom HE har förstärkt myndighetens handläggning av smittbärappenning under våren.

**Omvårdnadsbidrag – antal ärenden som kvarstår av förväntad årsproduktion**

**Merkostnadsersättning – antal ärenden som kvarstår av förväntad årsproduktion**

**Handikappersättning – antal ärenden som kvarstår av förväntad årsproduktion**


## Handläggningstider

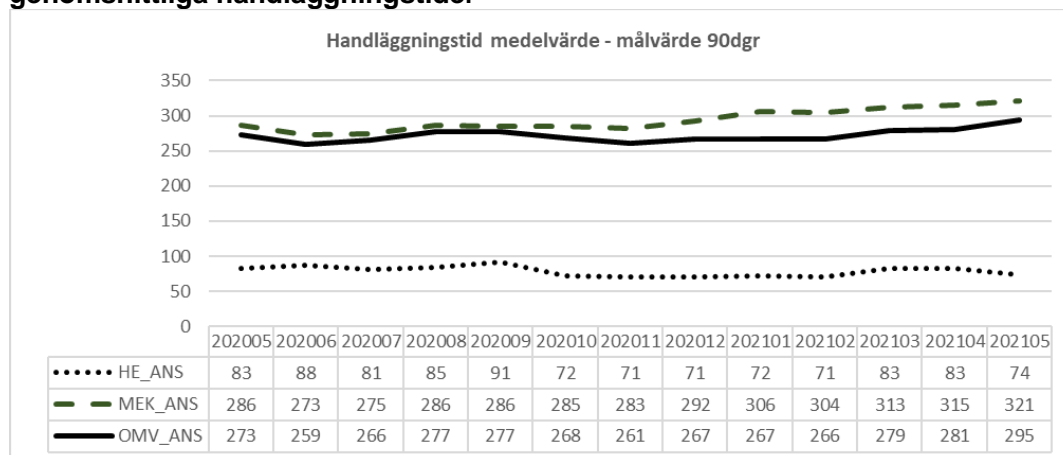
### Genomsnittliga handläggningstider – prognos och utfall

|                                     | Dec 2019 | Dec 2020 | Maj 2021* | Dec 2021 | Dec 2022 | Dec 2023 |
|-------------------------------------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|
| <b>OMV</b>                          |          |          |           |          |          |          |
| Ursprunglig prognos i handlingsplan |          |          |           | >90      | >90      | >90      |
| Justerad prognos                    |          |          |           | >90      | >90      | 90       |
| Utfall                              | 202      | 273      | 272       |          |          |          |
| <b>MEK</b>                          |          |          |           |          |          |          |
| Ursprunglig prognos i handlingsplan |          |          |           | >90      | >90      | >90      |
| Justerad prognos                    |          |          |           | >90      | >90      | 90       |
| Utfall                              | 188      | 280      | 295       |          |          |          |
| <b>HE</b>                           |          |          |           |          |          |          |
| Prognos                             |          |          |           | 90       | 90       | 90       |
| Utfall                              | 172      | 79       | 79        |          |          |          |

\* Avser senaste 12 månaderna

Handläggningstiderna utvecklas som förväntat givet situationen med stora ärendebalanser. När en avarbetning genomförs av stora ärendebalanser så innebär det att den genomsnittliga handläggningstiden på avslutade ärenden blir väldigt hög. Det är ärenden med lång kötid som avslutas. Under avarbetningsperioden kommer därför handläggningstiderna för OMV och MEK att vara långa. När ärendebalansen motsvarar cirka 2,5 månaders inflöde kan en handläggningstid om 90 dagar realiseras. Försäkringskassans nuvarande bedömning och prognos är att det kan uppnås från och med halvårsskiftet 2023.

### Omvårdnadsbidrag, merkostnadsersättning och handikappersättning – genomsnittliga handläggningstider



## Produktivitet – antal beslut per årsarbetskraft

### Antal beslut per årsarbetskraft\*

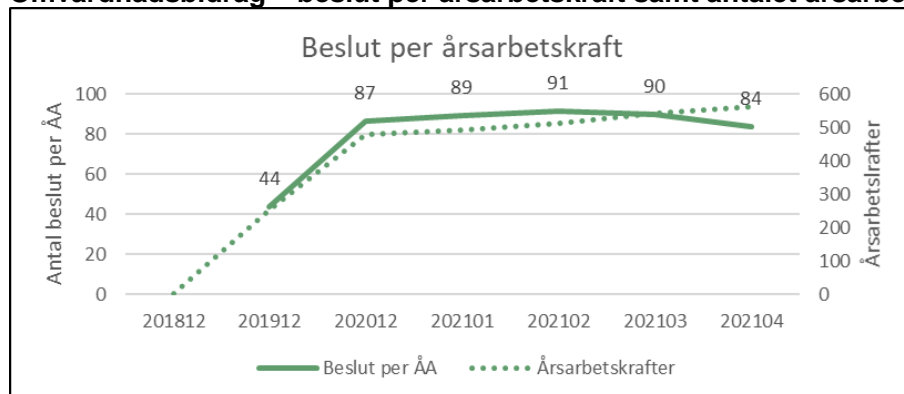
|            | Dec 2019 | Dec 2020 | April 2021** |
|------------|----------|----------|--------------|
| <b>OMV</b> |          |          |              |
| Utfall     | 44       | 87       | 84           |
| <b>MEK</b> |          |          |              |
| Utfall     | 57       | 114      | 118          |
| <b>HE</b>  |          |          |              |
| Utfall     | 98       | 125      | 137          |

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

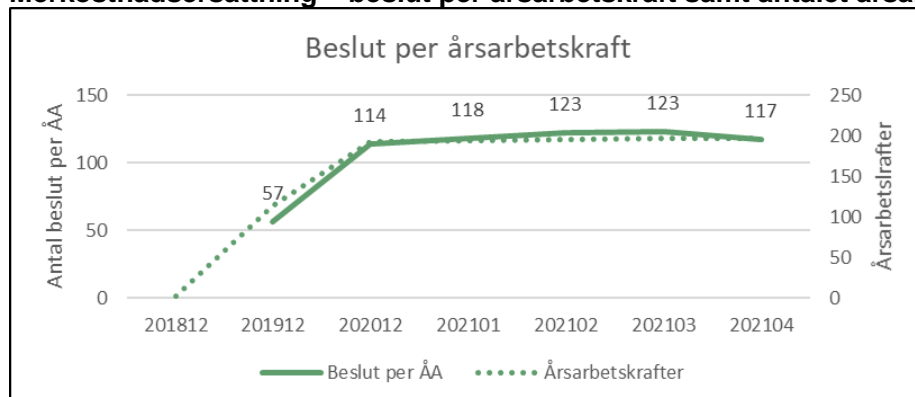
\*\* Avser senaste 12 månaderna.

Under 2021 genomförs omfattande nyrekryteringar till handläggningen av OMV och MEK. Cirka 260 nya medarbetare kommer att tillföras handläggningen. Nyanställda medarbetare utreder av naturliga skäl färre ärenden jämfört med seniora kollegor givet att den rättsliga kvaliteten ska vara god. Detta innebär att produktiviteten, totalt sett, förväntas minska under 2021. Det kan i viss utsträckningen redan noteras. Det faktum att mer seniora och högproduktiva försäkringsutredare även utbildar och handleder nya medarbetare, och därmed inte själva handlägger, förstärker denna rörelse ytterligare.

### Omvårdnadsbidrag – beslut per årsarbetskraft samt antalet årsarbetskrafter

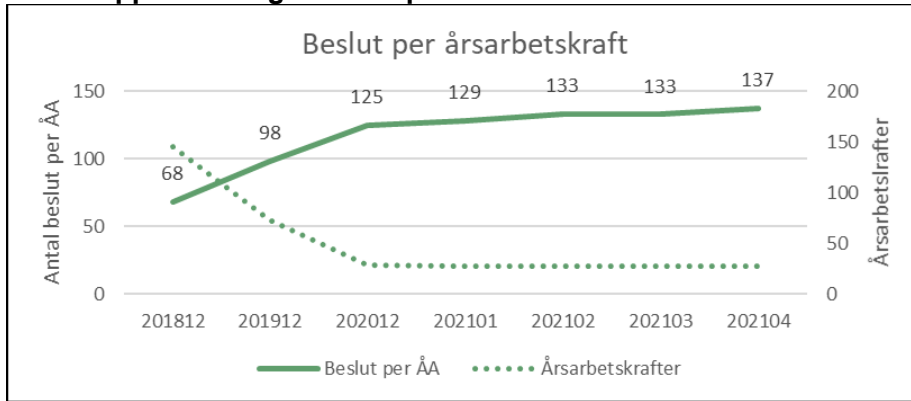


### Merkostnadsersättning – beslut per årsarbetskraft samt antalet årsarbetskrafter





**Handikappersättning – beslut per årsarbetskraft samt antalet årsarbetskrafter**



## Bemanning

### Omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning – antal medarbetare per yrkesroll

|                     | Jan 2019 | Jan 2020 | Jan 2021 | Maj 2021 | Dec 2021 |
|---------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Försäkringsutredare | 340      | 486      | 587      | 660      | 720      |
| Beslutsfattare      | 37       | 68       | 89       | 122      | 122      |

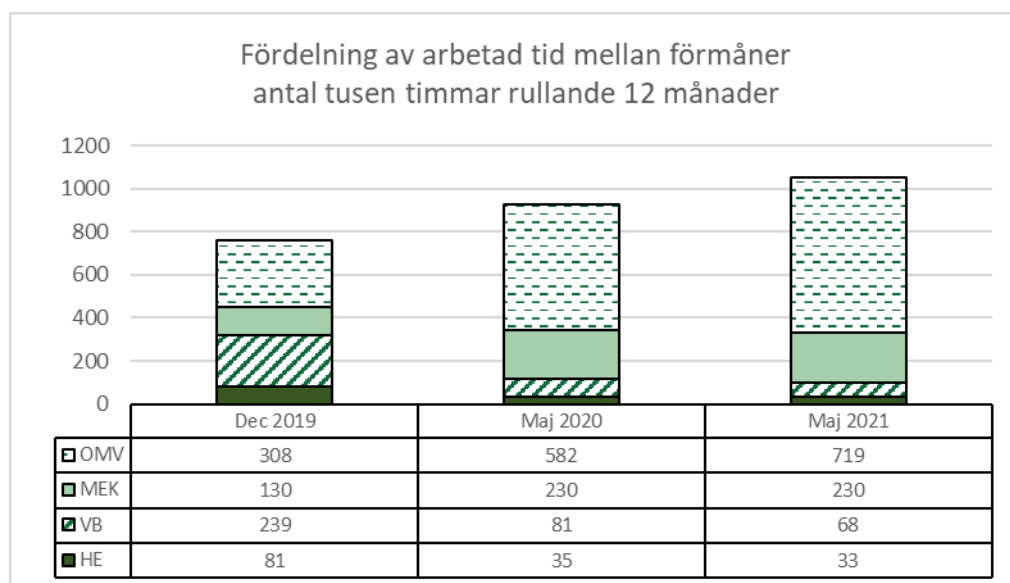
Utöver försäkringsutredare och beslutsfattare så är det cirka 26 specialister och 33 enhetschefer som i nuläget arbetar i den handläggande verksamheten avseende OMV och MEK. Utöver ovanstående resurs har övertid och förstärkning med tillfälliga resurser nyttjats i den mån det funnits budgetutrymme.

Handläggningsskapiteten 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. Det ska dock nämnas att denna grupp av försäkringsutredare även använts till att utreda och besluta om förlängt VB under 2021. Detta till följd av regeringens ändring av övergångsbestämmelserna under samma år. Drygt 14 000 beslut om förlängt VB fattades under 2021.

Från och med 2022 kommer sannolikt antalet försäkringsutredare som handlägger OMV och MEK att succesivt minska. Detta med anledning av att den finansiering som Försäkringskassan tilldelats minskar. Finansieringen minskar sedan ytterligare under 2023.

För arbetet med att handlägga HE, samt den kvarstående handläggningen av VB<sup>4</sup>, så krävs det i nuläget cirka 30 försäkringsutredare.

### Fördelning av arbetad tid per förmån i antal tusen timmar



<sup>4</sup> Avser främst impulser om ändrade förhållanden i ärenden med pågående VB.

Beslut i detta ärende har fattats av generaldirektör Nils Öberg i närvaro av avdelningschef Marie Axelsson och verksamhetsområdeschef Andreas Larsson, den senare som föredragande.

Nils Öberg

Andreas Larsson